

Cynllun Busnes
Prosiect Hunanwasanaeth
Cyngor Gwynedd



Hanes adolygu

Fersiwn	Dyddiad	Awdur	Sylwadau
1	05.07.2016	Eleri Williams	
2	01.09.2016	Eleri Williams	Newidiadau'n dilyn cyfarfod o'r Grŵp Rheoli Prosiect
3	09.09.2016	Eleri Williams	Newidiadau'n dilyn cyfarfod o'r Grŵp Rheoli Prosiect
4	25.05.2017	Eleri Williams	Newidiadau'n dilyn derbyn gwybodaeth ychwanegol
5	21.07.2017	Eleri Williams	Newidiadau'n dilyn derbyn gwybodaeth ychwanegol
6	08.09.2017	Eleri Williams	Mân newidiadau

Cynnwys

1. Cyflwyniad	3
2. Pa sianeli mae'n cwsmeriaid yn eu defnyddio ar hyn o bryd?	6
3. Anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid	7
4. Datblygiadau sydd eu hangen er mwyn symud y prosiect ymlaen	10
5. Cynllun gweithredu	20
6. Arbedion / costau	24
7. Sut byddwn ni'n mesur llwyddiant?	29
8. Atodiadau	
a. ATODIAD A - Cwestiynau arolwg defnydd o'r we	ii
b. ATODIAD B - Dadansoddiad o'r arolwg defnydd o'r we	v
c. ATODIAD C - Rhestr o wasanaethau 'Fy Nghyfrif'	xxxix
d. ATODIAD CH - Cynllun cyfathrebu hunanwasanaeth	xl
e. ATODIAD D - Datblygu hunanwasanaeth Cyngor Gwynedd	xliii
f. ATODIAD DD - Dadansoddiad o adnodd ychwanegol Technoleg Gwybodaeth	xliv

I Cyflwyniad

- I.1** Mae disgwyliau cwsmeriaid yn cynyddu'n barhaus.
- I.2** Mae nifer cynyddol o gwsmeriaid yn disgwyl gallu cysylltu â'r Cyngor i gael gwasanaeth neu wybodaeth ar adeg sy'n gyfleus iddyn nhw, sydd, yn aml, y tu allan i oriau swyddfa traddodiadol 09:00-17:00.
- I.3** Mae Cyngorau lleol yn wynebu arbedion sylweddol dros y blynyddoedd nesaf. Mae Cyngor Gwynedd yn wynebu diffyg ariannol o £50 miliwn yn y cyfnod 2013-14 i 2017-18 ac mae'n debyg y bydd y sefyllfa'n parhau, ac o bosib yn gwaethygu, wedi hynny.
- I.4** Bydd y Cyngor yn parhau i ddarparu'r mwyafrif o wasanaethau i'w gwsmeriaid ond gellir gwneud hynny mewn modd mwy cost effeithiol, sy'n rhoi gwell gwerth am arian i drigolion ac yn gwella'r profiad a'r gwasanaeth i'r cwsmer, trwy annog hunanwasanaeth.
- I.5** O ystyried hyn i gyd, mae Cyngor Gwynedd wedi ymrwymo i ymgymryd â phrosiect hunanwasanaeth fydd yn newid y patrwm presennol o ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid yn y dyfodol.

I.6 Y sefyllfa bresennol

- I.6.1** Ar hyn o bryd mae Cyngor Gwynedd yn darparu gwasanaethau gan ddefnyddio'r 3 prif sianel:

I.6.2 Y we – www.gwynedd.llyw.cymru

Lansiwyd gwefan ar ei newydd wedd ym mis Rhagfyr 2014 wedi ei strwythuro a'i dylunio'n benodol ar gyfer annog hunanwasanaeth.

Er mwyn ymateb i'r cynnydd sylweddol mewn defnydd o ddyfeisiadau symudol i fynd ar-lein dyluniwyd y wefan newydd i fod yn ymatebol, h.y. mae'r dyluniad yn addasu i weithio ar sgriniau llai yn awtomatig.

Ar hyn o bryd mae'n darparu'r gallu i gwsmeriaid hunanwasanaethu drwy gyfrwng ystod o wybodaeth am wasanaethau'r Cyngor, ond (ac eithrio rhif 3) mae'r isod i gyd yn draffig un ffordd, sef y cwsmer yn anfon cais i'r Cyngor / gwneud rhywbeth ar-lein, gyda'r Cyngor yn darparu ymateb (os o gwbl) drwy gyfrwng sianel wahanol (e.e. galwad ffôn, e-bost, llythyr).

- 1. ffurflenni PDF i'w llawrlwytho, eu cwblhau a'u postio
- 2. 44 o ffurflenni electronig ar-lein lle nad oes angen cyfrif cwsmer i'w cwblhau
- 3. 28 o ffurflenni electronig ar-lein lle mae angen cyfrif cwsmer i'w cwblhau, ac sy'n galluogi'r cwsmer i ddilyn yr hyn sy'n digwydd i'w gais
- 4. Darparu'r gallu i dalu Treth Cyngor, Trethi Busnes, Rhenti tai preifat ac Anfonebau
- 5. System Lle dwi'n byw sy'n rhoi gwybodaeth i gwsmer am wasanaethau yn ei ardal leol

6. System gwneud cais am fudd-dal, cyfrifo budd-dal a rhoi gwybod am newid amgylchiadau
7. System llyfrgelloedd sy'n galluogi archebu ac adnewyddu llyfrau
8. System ceisio am swydd ar-lein
9. System rhoi gwybodaeth am ysgolion / llyfrgelloedd wedi cau mewn argyfwng, e.e. tywydd garw
10. Systemau eraill: cofrestr trwyddedau, catalog archifau, cofrestr hawliau tramwy

1.6.3 Canolfan Gyswilt – Galw Gwynedd

Mae Galw Gwynedd yn ymdrin ag ymholiadau a cheisiadau am wasanaeth dros y ffôn yn y meysydd canlynol (wedi'u cyflwyno yn nhrefn nifer ymholiadau yn flynyddol)

1. Priffyrdd a bwrdeistrefol – amrywiol geisiadau am wasanaeth
2. Taliadau
3. Cofrestru
4. Cynllunio
5. Parcio
6. Bathodynnau glas
7. Tocyn Teithio 16+
8. Difa pla
9. Etholiadau (mewn cyfnod etholiad)
10. Maent yn gweithredu fel switsfwrdd ar gyfer holl wasanaethau eraill Cyngor Gwynedd

1.6.4 Siopau-un-stop – Siopau Gwynedd

Mae 3 Siop Gwynedd wedi'u lleoli yng Nghaernarfon, Pwllheli a Dolgellau. Maent yn ymdrin yn uniongyrchol ag ymholiadau a cheisiadau am wasanaeth yn y meysydd canlynol (wedi'u cyflwyno yn nhrefn nifer ymholiadau yn flynyddol)

1. Ceisiadau budd-dal
2. Treth Cyngor
3. Bathodynnau glas
4. Ceisiadau tocynnau bws
5. Cofrestru
6. Opsiynau tai
7. Taliadau (drwy siec)

8. Priffyrdd a bwrdeistrefol – amrywiol geisiadau am wasanaeth
9. Rhai elfennau o waith Cynllunio
10. Rhai elfennau o waith Etholiadau
11. Maent yn cysylltu â'r gwasanaethau perthnasol er mwyn iddynt ddod i Siop Gwynedd i ymdrin ag unrhyw geisiadau eraill am wasanaeth wyneb i wyneb.

1.6.5 Costau cysylltu gyda'r Cyngor

1.1.1 Ffigurau cyffredinol

Mae'r ffigurau diweddaraf gan **Socitm** (*Society of Information Technology Managers*) yn **2012/13** yn nodi'r costau canlynol ar gyfer pob ymholiad a wneir gan gwsmer:

£8.21 – wyneb yn wyneb

£2.59 – ffôn

£0.09 – y we

(* ffigurau diweddaraf Socitm (*Society of Information Technology Managers*) 2012/13 – costau'n seiliedig ar ffigurau oedd yn cael eu casglu gan Awdurdodau Lleol Y Deyrnas Unedig oedd yn cymryd rhan yn y *Channel value Benchmarking Service* **sydd ddim yn bodoli erbyn hyn**)

Mae Gwefan GOV.UK wedi cyhoeddi costau eu proses archebu prawf gyrru ar-lein ar gyfer 2015-16:

£6.62 – wyneb yn wyneb

£4.11 – ffôn

£0.22 – y we

1.1.2 Ffigurau Cyngor Gwynedd

Costau ar gyfartaledd ar gyfer ymdrîn â cheisiadau am wasanaeth (yn seiliedig ar geisiadau Casglu gwastraff gardd, 24.10.2016 – 21.03.2017).

£8.00 - wyneb yn wyneb

(yn seiliedig ar 20.5 munud y cais, yn cynnwys ymdrin â chwsmer ac amser gwirio arian sy'n cael ei gasglu)

£3.90 - ffôn

(yn seiliedig ar alwad ffôn 5 munud)

£0.25 – hunanwasanaeth*

(yn seiliedig ar gynnal a chadw 0.5 awr yr wythnos (gweinyddol) gan Dîm y We ac 1 awr yr wythnos (technegol) gan y Tîm Technegol)

(* Wrth i'r broses sefydlu ei hun rydym yn rhagweld y bydd y nifer ymholiadau am y broses yn lleihau, fydd yn lleihau'r amser cynnal a chadw, a bydd y nifer ceisiadau'n cynyddu. Bydd hyn yn arwain at leihad yn y gost.)

2 Pa sianeli mae'n cwsmeriaid yn eu defnyddio ar hyn o bryd?

2.1 Yn seiliedig ar yr ystadegau sydd ar gael, dyma sut roedd cwsmeriaid yn cysylltu â'r Cyngor yn 2015-16:

Y wefan: **1,594,596** o ymweliadau
44,700 o drafodion (2.8% o'r ymweliadau)

Ffôn: **1,004,211** o alwadau i Galw Gwynedd a galwadau uniongyrchol i estyniadau yn swyddfeydd y Cyngor
Mae'n bwysig nodi nad yw'r ffigwr hwn yn cynnwys galwadau i leoliadau eraill sy'n denu niferoedd uchel o alwadau, e.e. canolfannau hamdden, llyfrgelloedd, ysgolion, am nad yw'r ffigurau hyn ar gael. Mae'n debygol iawn felly bod nifer galwadau ffôn i'r Cyngor yn llawer uwch na'r ffigwr hwn.

Wyneb yn wyneb: **26,083** ymweliad
Mae'n bwysig nodi ei bod yn bosib bod y ffigwr hwn yn is na'r gwir ffigwr. Ar adegau prysur yn Siop Gwynedd Caernarfon nid yw bob ymweliad yn cael ei gofnodi, ac felly mae'r nifer ymweliadau'n debygol iawn o fod yn uwch mewn gwirionedd.

2.2 Hyd yn hyn, nid oes blaenoriaeth wedi ei roi yn gorfforaethol i gyflwyno gwasanaethau ar-lein. Gan nad oedd unrhyw gyllideb benodol ar gael ar gyfer datblygu gwasanaethau ar-lein, mae'r broses wedi bod yn un araf iawn ac *ad-hoc*, yn gymysgedd o:

1. annog gwasanaethau'r Cyngor i gynnig ffurflenni syml ar y wefan, sy'n ymateb i anghenion cwsmeriaid ar-lein
2. gwasanaethau eu hunain yn cyflwyno ceisiadau am ffurflenni i Dîm Cynnwys y Wefan, sydd ddim bob tro yn deillio o angen cwsmeriaid ond yn hytrach angen y gwasanaeth
3. manteisio ar y cyfle i gyflwyno unrhyw wasanaethau oedd yn cael eu cyflwyno yn Galw Gwynedd ar y wefan yr un pryd (ers 2011), e.e. Cynllunio, Tocyn Teithio 16+. Nid oedd hyn yn ymateb i anghenion cwsmeriaid ar-lein (ond yn hytrach yn dilyn cynllun busnes y Ganolfan Gyswllt) sydd wedi arwain at greu rhai gwasanaethau ar-lein nad oedd llawer o alw amdanynt.

2.3 Mae'n hanfodol bod y prosiect hunanwasanaeth yn cael blaenoriaeth yn gorfforaethol, yn cael cefnogaeth Y Cabinet, Uwch Swyddogion y Cyngor a'r Gwasanaethau, yn cynyddu momentwm yn sylweddol ac yn derbyn adnoddau digonol i ymgymryd â'r dasg.

3 Anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid

- 3.1 Mewn adroddiad gan OFCOM (*Annex A: Adults' media literacy in the nations, The Communications Market 2015 (August)*) yn edrych ar ystadegau am Gymru nodwyd bod:
 - 3.1.1 74% o oedolion (16+) yng Nghymru yn prynu pethau ar-lein (o leiaf unwaith y chwarter)
 - 3.1.2 58% yn bancio ac yn talu biliau ar-lein
 - 3.1.3 80% yn barod i roi manylion cyfeiriad cartref ar-lein
 - 3.1.4 77% yn barod i dalu am rywbeth ar-lein drwy ddarparu manylion cerdyn credyd neu ddebyd
 - 3.1.5 19% â phryder am ddiogelwch / twyll ar-lein
 - 3.1.6 6% â phryder am breifatrwydd personol ar-lein

- 3.2 Yn Arolwg Cenedlaethol Cymru 2014-15, Llywodraeth Cymru, wrth edrych yn benodol ar Wynedd, nodwyd bod:
 - 3.2.1 79% o aelwydydd Gwynedd â mynediad i'r we (19% â band ffeibr cyflym a 77% â band eang arferol) (*Dylid nodi bod y rhaglen 'Superfast Cymru' wedi cynyddu'r nifer sydd â mynediad i fand ffeibr cyflym ers 2014-15*)
 - 3.2.2 71% o oedolion Gwynedd wedi ymweld â gwefan gwasanaeth cyhoeddus Cymraeg neu Lywodraeth Cymru dros y 12 mis diwethaf (e.e. Awdurdod Lleol, Ysgol, Awdurdod Iechyd, Traveline Cymru, Safleoedd Twristiaeth fel Croeso Cymru)
 - 3.2.3 96% yn fodlon â'r wefan roeddent wedi ymweld â hi
 - 3.2.4 **41% yng Ngwynedd wedi cwblhau trafodyn ar-lein ar y wefan honno**

- 3.3 Mae'r ffigurau uchod yn gadarnhaol iawn o safbwynt parodrwydd trigolion Gwynedd i ddefnyddio'r we a gwefannau gwasanaeth cyhoeddus ond, yn hytrach na dibynnu ar y ffigurau uchod yn unig roeddent yn teimlo ei bod yn bwysig i ni ymgynghori â thrigolion Gwynedd er mwyn cael gwybodaeth fwy penodol am wefan Cyngor Gwynedd. Bydd hyn yn ein cynorthwyo i gynllunio pa wasanaethau y dylid eu cynnig ar-lein a phryd, pa broblemau (os o gwbl) sydd angen eu goresgyn er mwyn i gwsmeriaid ddefnyddio hunanwasanaeth ar wefan y Cyngor a sut i fynd ati i dargedu marchnata'r gwasanaethau hynny.

- 3.4 Er mwyn cyflawni hyn, cynhaliwyd arolwg ar-lein rhwng 24 Mehefin 2016 ac 18 Gorffennaf 2016 yn holi cwsmeriaid am eu defnydd o'r we yn gyffredinol, eu defnydd o wefan Cyngor Gwynedd a pha fath o wasanaethau y byddent yn eu defnyddio ar wefan Cyngor Gwynedd petaent ar gael. Gweler **Atodiad A** am gopi o'r arolwg. Cafwyd 664 ymateb.

- 3.5 Ar yr un pryd buom yn cynnal yr un arolwg ar strydoedd, mewn canolfannau hamdden a llyfrgelloedd ar draws y Sir. Cafwyd 326 ymateb.
- 3.6 Gofynnwyd y cwestiynau hefyd yn yr arolwg Panel Trigolion a gynhaliwyd yn ystod haf 2016. Cafwyd 520 ymateb.
- 3.7 Gofynnwyd y cwestiynau hefyd fel rhan o 'Arolwg yr Haf' ar-lein a gynhaliwyd yn ystod haf a hydref 2016. Cafwyd 1144 ymateb.
- 3.8 **Dyma'r prif ganfyddiadau o'r 2654 holiadur a gwblhawyd.** Gweler **Atodiad B** am ddadansoddiad llawn o'r canlyniadau. *Dylid nodi bod 'ymatebwyr' ym mhob achos yn cyfeirio at ymatebwyr i'r cwestiwn penodol dan sylw (nid oedd cwsmeriaid atebodd yr holiadur yn darparu ateb i bob cwestiwn a ofynnwyd).*
1. Cafwyd croestoriad o bobl o wahanol oedran a gwahanol leoliadau ar draws y Sir.
 2. Roedd 77% o'r ymatebwyr yn defnyddio'r we yn barod.
 3. Roedd 54% o'r ymatebwyr yn defnyddio'r we i gymdeithasu (Gweplyfr, Trydar), gyda phatrwm amlwg o ddefnydd uwch ymhlith y grwpiau oedran iau.
 4. Roedd 68% o'r ymatebwyr yn defnyddio'r we i siopa / bancio, gyda'r lefel defnydd yn eithaf cyson ar draws yr holl grwpiau oedran (heblaw am 65+ lle mae'n is ond yn parhau i fod dros 50%).
 5. Roedd 15% o'r ymatebwyr yn defnyddio'r we yn Gymraeg, 47% yn defnyddio'r we yn Saesneg, 15% yn defnyddio'r Gymraeg a'r Saesneg a'r gweddill heb ymateb.
 6. Ffôn clyfar oedd y ddyfais fwyaf poblogaidd ar gyfer mynd ar-lein ar gyfer yr holl ymatebwyr (25%), gyda thabled (19%) yn ail, gliniadur (18%) yn drydydd a chyfrifiadur (13%) yn bedwerydd. Roedd y defnydd o ddyfeisiadau'n amrywio'n sylweddol yn ôl grwpiau oedran gyda ffôn clyfar yn ddyfais fwyaf poblogaidd gyda rhai dan 44 oed, y 4 dyfais yn eithaf cyfartal ymysg rhai 45-64 oed a phob dyfais, ac eithrio ffôn clyfar, yn eithaf cyfartal ymysg y rhai dros 65 oed.
 7. Mae 41% o'r ymatebwyr sy'n byw yng Ngwynedd yn defnyddio gwefan Cyngor Gwynedd i wneud cais am wasanaethau.
 8. O'r 1084 ymatebydd sy'n defnyddio'r wefan, y gwasanaethau maent yn eu defnyddio yw: ceisiadau am wasanaeth gwastraff / ailgylchu (y mwyaf poblogaidd o bell ffordd) gyda chludiant cyhoeddus, ysgolion, swyddi, treth cyngor, cynllunio, llyfrgelloedd, ffyrdd / goleuadau stryd a chanolfannau hamdden yn dilyn.
 9. Wrth edrych ar resymau dros beidio defnyddio'r wefan ar hyn o bryd (908 ymateb), y ddau brif reswm oedd: 'ddim wedi bod angen unrhyw wasanaeth' (21%) ac 'yn well ganddynt ffonio' (14%).
 10. Y gwasanaethau y byddai ymatebwyr yn eu defnyddio fwyaf petaent ar gael yw **Gwneud cais am rywbeth syml** (52%), **Dweud am broblem** (52%) a **Gwirio rhywbeth** (49%) (roedd ymatebwyr yn cael dewis mwy nag un opsiwn).
 11. Y gwasanaethau y byddai ymatebwyr yn eu defnyddio leiaf petaent ar gael yw **Gwneud cais a thalu am rywbeth personol / swyddogol** (33%) a

Gwneud cais am rywbeth personol / swyddogol (31%) (roedd ymatebwyr yn cael dewis mwy nag un opsiwn).

12. O ran y gwasanaethau eraill byddai 44% yn **Gwneud cais a thalu am rywbeth syml**, 43% yn **Talu am rywbeth** a 40% yn **Archebu / trefnu rhywbeth** (roedd ymatebwyr yn cael dewis mwy nag un opsiwn).
13. Byddai 61% o'r ymatebwyr sy'n defnyddio bancio / siopa ar-lein yn fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais a thalu am rywbeth syml.
14. Byddai 46% o'r ymatebwyr sy'n defnyddio bancio / siopa ar-lein yn fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais a thalu am rywbeth mwy personol / swyddogol.

- 3.9 Mae canlyniadau'r arolwg yn dilyn patrwm tebyg iawn i'r hyn sydd wedi ei weld yn yr adroddiad gan OFCOM ac Arolwg Cenedlaethol Cymru, Llywodraeth Cymru.
- 3.10 Mae canlyniadau'r arolwg yn cadarnhau'r patrwm defnydd sydd wedi ei weld hyd yma ar wefan y Cyngor, sef defnydd sylweddol o rai prosesau syml ar-lein gyda llai o ddefnydd o brosesau mwy cymhleth.
- 3.11 Mae hyn felly'n cadarnhau y dylid canolbwyntio ar gyflwyno prosesau symlach wrth geisio sefydlu hunanwasanaeth a chael cwsmeriaid i newid i ddefnyddio'r sianel ar-lein.
- 3.12 Nid yw hyn yn golygu na ddylid datblygu prosesau mwy cymhleth ar-lein ond dylid bod yn ymwybodol y bydd angen llawer mwy o waith marchnata a newid meddylfryd ein cwsmeriaid er mwyn iddynt eu defnyddio.
- 3.13 Rhaid derbyn na fydd rhai carfannau o drigolion Gwynedd eisiau nac angen rhai o'r gwasanaethau a fydd yn cael eu cynnig ar-lein, fel y 21% o ymatebwyr nad oedd wedi bod angen unrhyw wasanaeth. Mae natur rhai o wasanaethau'r Cyngor yn golygu mai yn achlysurol iawn mae cwsmer angen cysylltu â ni os o gwbl.

4 Datblygiadau sydd eu hangen er mwyn symud y prosiect ymlaen

4.1 Mae'r egwyddorion canlynol yn sicrhau eglurder ac yn darparu rheolau gweithredu ar gyfer y prosiect

4.1.1 Rhaid cael cyfrif cyn gallu cyflwyno unrhyw gais am wasanaeth ar-lein

Ers 2011 mae 'Fy Nghyfrif' yn bodoli ar wefan Cyngor Gwynedd sy'n galluogi cwsmeriaid i greu cyfrif er mwyn cyflwyno ceisiadau am wasanaeth (28 ar hyn o bryd) neu gyflwyno cais am swydd (Gweler **Atodiad C** am restr lawn o wasanaethau).

Mae angen datblygu 'Fy Nghyfrif' i fod yn ganolbwynt hunanwasanaeth ar y wefan, fel bod rhaid cael cyfrif er mwyn cyflwyno unrhyw ffurflen ar-lein. Bydd hyn yn:

1. sicrhau cyfleustra i'r cwsmer (bydd rhannau o'r ffurflenni'n cael eu rhaglenwi gyda manylion y cwsmer os yw wedi mewngofnodi)
2. **galluogi cwsmer i ddilyn trywydd ei gais yn gyfan gwbl ar-lein fydd yn lleihau cyswllt dianghenraid, h.y. cwsmer ddim yn gorfod e-bostio / ffonio / galw i mewn i gael diweddariad am ei gais, ac felly'n lleihau costau i'r Cyngor**
3. **uchafu potensial marchnata gwasanaethau eraill**

Roedd y broses o greu cyfrif yn gallu cymryd tua 5 munud i'w gwblhau. Ers mis Hydref 2016 mae'r broses wedi'i symleiddio. Dim ond enw, cyfeiriad e-bost a chyfrinair sydd ei angen i greu cyfrif erbyn hyn, sy'n golygu bo modd greu cyfrif mewn tua 2 funud. Dim ond un waith sydd angen greu cyfrif er mwyn cael mynediad i'r holl wasanaethau sydd ar gael.

Wedi dweud hyn, mae'n bosib bod rhai sefyllfaoedd yn bodoli, e.e. rhoi gwybod am dwll yn y ffordd, lle nad yw cwsmeriaid eisiau greu cyfrif a lle na ddylem eu gorfodi i wneud hynny. Byddai anfon cais am wasanaeth heb greu cyfrif yn golygu na ellid dilyn trywydd y cais hwnnw ar-lein, ond dewis y cwsmer fyddai hynny.

Byddwn yn edrych ar roi'r dewis i gwsmer greu cyfrif ai peidio, er mwyn cyflwyno rhai ceisiadau am wasanaeth, fel cam 2 y datblygiad, ar ôl lansio Cam 1 y datblygiad ym mis Tachwedd.

4.1.2 Mewngofnodi unwaith a chostau cysylltiedig

Rhaid i gwsmer gael **un cyfrif** yn unig er mwyn cael mynediad at holl wasanaethau'r Cyngor.

Yn hanesyddol, oherwydd bod gwahanol adrannau'n prynu meddalwedd gwahanol i ddarparu eu gwasanaethau mae achosion ar y wefan ar hyn o bryd lle gallai cwsmer fod â

1. chyfrif 'Fy Nghyfrif' (cyfrif canolog y Cyngor),
2. cyfrif gwahanol gyda manylion mewngofnodi gwahanol ar gyfer archebu neu adnewyddu llyfrau llyfrgell
3. a manylion mewngofnodi gwahanol eto ar gyfer cwblhau cais am fudd-dal.

Wrth gynyddu'r nifer o wasanaethau sydd ar gael ar y wefan nid yw sefyllfa fel hyn yn gynaliadwy ac, yn bwysicach na dim, mae'n rhoi profiad gwael iawn i'r cwsmer.

Wedi'r cyfan, nid yw cwsmer angen manylion mewngofnodi gwahanol bob tro ar wefan fel Amazon er mwyn prynu llyfr, dilledyn, offer cegin ayyb felly pam ddylai'r sefyllfa fodoli ar wefan y Cyngor.

Os na ellir datrys y broblem hon ni fydd cwsmeriaid yn defnyddio hunanwasanaeth ar wefan y Cyngor gan y bydd yn rhy drafferthus.

Mae modd goresgyn sefyllfa o'r fath drwy brynu meddalwedd API (*Application programming Interface*). Mae meddalwedd o'r fath yn galluogi systemau allanol (fel y system llyfrgelloedd) i rannu gwybodaeth mewngofnodi gyda'n cyfrif hunanwasanaeth canolog ni, mewn modd diogel, fel mai dim ond un waith mae angen i gwsmer fewngofnodi er mwyn cael mynediad i holl wasanaethau'r Cyngor, waeth pa feddalwedd a ddefnyddir.

Mewn rhai achosion bydd angen meddalwedd API ar gyfer cyfnewid data rhwng y CRM newydd (gweler 4.2 am ragor o wybodaeth) a systemau swyddfa gefn er mwyn sicrhau bod y broses o drosglwyddo data o'r ffurflen / system ar-lein i'r swyddfa gefn berthnasol wedi ei awtomeiddio'n llwyr.

Cyllido meddalwedd API (*Application programming Interface*)

1. Rhaid i bob tendr am system newydd i'w defnyddio ar wefan Cyngor Gwynedd gynnwys cymal yn nodi bod angen API(s) ar gyfer galluogi mewngofnodi unwaith / neu gyfnewid data rhwng systemau. Bydd y Gwasanaeth sy'n prynu'r pecyn yn gyfrifol am negodi a thalu costau'r cytundeb.

2. Petai achosion lle mae angen prynu API ar gyfer systemau sydd eisoes yn bodoli ar y wefan, er mwyn eu huno â'r drefn mewngofnodi unwaith, bydd y prosiect yn ganolog yn talu'r gost cyfalaf i brynu'r API. Er mwyn gwneud hyn, bydd cais am arian unwaith ac am byth ychwanegol yn cael ei gyflwyno. Y Gwasanaeth perthnasol fydd yn talu cost referniw cynnal a chadw yr API o gyllideb bresennol, neu drwy gyflwyno bid amdano.

4.2 Datblygu System Rheoli Perthynas â'r Cwsmer (CRM) newydd – 'CRM Gwynedd'

- 4.2.1 Ar hyn o bryd mae Galw Gwynedd yn defnyddio system Siebel CRM er mwyn rheoli perthynas y Cyngor â'r cwsmer. Mae'r system hon yn cofnodi ceisiadau am wasanaeth ac yn galluogi pawb sy'n defnyddio'r system i weithredu ar y cais, diweddarau statws y cais ayyb.
- 4.2.2 Mae'r system bresennol wedi profi i fod yn llawer mwy cymhleth na'r hyn sydd ei angen ar y Cyngor ac o'r herwydd mae datblygu a chynnal a chadw unrhyw wasanaethau newydd yn y system wedi profi i fod yn araf ac yn llyncu adnodd sylweddol.
- 4.2.3 Mae 'Fy Nghyfrif' ar wefan Cyngor Gwynedd yn defnyddio Siebel CRM fel system sy'n cefnogi hunanwasanaeth ar y wefan, ond mae'r ffaith bod datblygiadau a chynnal a chadw'n llyncu adnodd sylweddol hefyd yn llesteirio datblygiad hunanwasanaeth ar y wefan.
- 4.2.4 Mae Siebel CRM yn costio £35,000 y flwyddyn i'r Cyngor.
- 4.2.5 Er mwyn cyflymu'r broses o gyflwyno hunanwasanaeth ar-lein a chreu arbediad o £23,300 ychwanegol i Galw Gwynedd (sydd ddim yn gynwysedig yn unrhyw gynlluniau arbedion presennol) mae'r penderfyniad wedi'i wneud i gael gwared ar Siebel CRM.
- 4.2.6 Mae gwaith ymchwil wedi'i wneud i edrych ar systemau eraill y gellid eu defnyddio fel CRM sydd hefyd yn systemau cyflwyno hunanwasanaeth, e.e. Agilisys ond roedd costau systemau o'r fath yn gallu bod yn sylweddol (oddeutu £120,000 y flwyddyn).
- 4.2.7 Cyflwynwyd adroddiad i'r Panel Cyflawni ar 17 Mai 2016 yn argymhell ein bod yn adeiladu ar y sylfeini cadarn sydd gennym eisoes o safbwynt hunanwasanaeth ar y wefan ac er mwyn hwyluso datblygiad pellach ein bod yn mynd ymlaen i ddatblygu CRM yn fewnol ('CRM Gwynedd') fydd yn disodli Siebel. Cafodd yr argymhelliad ei gymeradwyo.
- 4.2.8 Er mwyn datblygu 'CRM Gwynedd' yn fewnol mae angen buddsoddiad adnoddau yn y Gwasanaeth Technoleg Gwybodaeth. Gweler pwynt 4.3 am ragor o wybodaeth.
- 4.2.9 **Bydd 'CRM Gwynedd' yn symlach, yn haws i'w ddatblygu a'i gynnal a'i gadw ac yn ganolbwynt darparu gwasanaethau ar gyfer y 3 sianel (gwe, ffôn, wyneb i wyneb). Gweler Atodiad D am ragor o wybodaeth.**

4.3 Cryfhau adnodd y Gwasanaeth Technoleg Gwybodaeth

- 4.3.1 Er mwyn datblygu hunanwasanaeth ar y wefan a datblygu system CRM newydd i ddisodli Siebel CRM bydd angen dargyfeirio 4 aelod o staff profiadol Technoleg Gwybodaeth i weithio'n llawn amser ar y prosiectau hyn.
- 4.3.2 Er mwyn rhyddhau amser y 4 aelod o staff bydd angen cyfuniad o staff dros dro fel ôl-lenwad am gyfnod o 3 blynedd ac amser ymgynghorydd arbenigol i barhau i weithio ar weddill anghenion datblygu'r Gwasanaeth.
- 4.3.3 Gweler **Atodiad DD** am ddadansoddiad llawn o'r anghenion a'r costau cysylltiedig.

4.4 Cryfhau adnodd Tîm Cynnwys y We

- 4.4.1 Bydd angen rhyddhau amser Rheolwr Gwybodaeth a Gwasanaethau'r Wefan i fod yn rheolwr y prosiect hunanwasanaeth.
Er mwyn gwneud hyn bydd dyletswyddau rheoli Tîm Cynnwys y Wefan o ddydd i ddydd yn cael eu rhoi i aelod arall o'r tîm.
Costau:
Cynyddu cyflog Rheolwr Gwybodaeth a Gwasanaethau'r Wefan am 3 blynedd i gydnabod y dyletswyddau rheoli prosiect: **£2,599 yn flynyddol** (uchafswm graddfa yn cynnwys argostau).
Cynyddu cyflog Swyddog Gwybodaeth a Gwasanaethau'r Wefan am 3 blynedd i gydnabod y dyletswyddau rheoli tîm: **£2,019 yn flynyddol** (uchafswm graddfa yn cynnwys argostau).
- 4.4.2 Bydd y prosiect hunanwasanaeth yn cynyddu llwyth gwaith Tîm Cynnwys y Wefan o safbwynt datblygu ffurflenni ar-lein newydd (llunio'r ffurflenni, profi a phrofi gyda'r cyhoedd), datblygu systemau newydd (datblygu cynnwys systemau, profi a phrofi gyda'r cyhoedd), datblygu / addasu cynnwys i'w roi ar y wefan.
- 4.4.3 Mae'n bwysig nodi nad darparu ffurflenni ar-lein yn unig yw hunanwasanaeth. Mae pob ymwelydd â'r wefan yn hunanwasanaethu mewn rhyw ffordd, naill ai drwy chwilio am wybodaeth neu drwy anfon cais am wasanaeth drwy gyfrwng ffurflen. Os yw'r wybodaeth yn hawdd i'w chanfod, yn hawdd i'w deall, yn gywir ac yn gyfredol mae'n osgoi galwad ffôn (ac efallai ymweliad), e.e. Beth yw oriau agor Canolfan Hamdden Porthmadog? Mae gwaith sylweddol wedi ei wneud wrth ddatblygu'r wefan newydd i newid y ffordd mae gwybodaeth yn cael ei chyflwyno ar y wefan a sicrhau mai'r wybodaeth mae ein cwsmeriaid ei eisiau sy'n cael ei darparu, nid yr hyn rydyn ni fel Cyngor yn ei feddwl sydd angen ei darparu.
- 4.4.4 Bydd angen parhau â'r gwaith presennol a wneir ar y wefan a sicrhau bod y safon bresennol yn cael ei chynnal a'i gwella'n barhaus drwy ymgynghori â'n cwsmeriaid ac ymateb i unrhyw sylwadau / cwynion.
- 4.4.5 Er mwyn galluogi hyn, bwriedir addasu dyletswyddau 3 aelod presennol y tîm (sy'n gyfystyr â 2.2 swydd llawn amser) i weithio ar y prosiect hunanwasanaeth yn bennaf a chreu swydd newydd dros dro am 3 blynedd i barhau â'r gwaith dyddiol o gynnal a chadw'r wefan, sicrhau boddhad cwsmer a chefnogi rhai elfennau o'r prosiect hunanwasanaeth, e.e. gwaith profi ffurflenni / systemau a phrofi gyda chwsmeriaid.
- 4.4.6 Bydd y swydd newydd, **Cymhorthydd Gwybodaeth a Gwasanaethau'r Wefan**, ar raddfa cyflog GS6.
Cost: £26,146 yn flynyddol (uchafswm graddfa yn cynnwys argostau).

4.5 Dadansoddi prosesau

- 4.5.1 Wrth gyflwyno gwasanaethau ar-lein bydd angen dadansoddi'r broses bresennol o gyflwyno'r gwasanaeth er mwyn ail-ddylunio'r broses ar gyfer hunanwasanaeth. Mae hyn yn gallu golygu newidiadau i'r ffordd mae'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu er mwyn sicrhau bod y profiad i'r cwsmer yn syml a di-drafferth.
- 4.5.2 Ar hyn o bryd bydd y gwaith yn cael ei gyflawni fel rhan o ddyletswyddau dydd i ddydd Tîm y We a swyddogion perthnasol Galw Gwynedd a Thechnoleg Gwybodaeth.
Cost: Dim
- 4.5.3 Wrth i *Ffordd Gwynedd* wreiddio, bydd gwasanaethau wedi mynd drwy'r broses hon eu hunain, fydd yn ei dro'n golygu llai o waith dadansoddi prosesau i swyddogion Tîm y We a Galw Gwynedd.

4.6 Defnyddio adnoddau Galw Gwynedd i fod yn weinyddwyr y system hunanwasanaeth, i hyrwyddo'r defnydd o hunanwasanaeth a chynnal sgysiau dros y we i gefnogi hunanwasanaeth

- 4.6.1 Mae Galw Gwynedd yn darparu gwasanaeth gweinyddol i hunanwasanaeth presennol Gwefan Cyngor Gwynedd, e.e. cynorthwyo cwsmeriaid sydd methu cael mynediad i'w cyfrif.
- 4.6.2 Bydd angen i'r gwasanaeth hwn barhau, ond rhagwelir, wrth i'r gwasanaethau ar-lein gynyddu y bydd nifer cwsmeriaid sy'n creu cyfrif ac angen cefnogaeth, yn cynyddu ac felly bydd galw sylweddol am y gwasanaeth gweinyddol hwn am gyfnod.
- 4.6.3 Bydd angen defnyddio Galw Gwynedd i hyrwyddo'r gwasanaethau ar-lein a chynnig creu cyfrifon ar-lein ar ran cwsmeriaid er mwyn hwyluso'r symudiad o'r sianel ffôn i'r we. Bydd hyn eto'n cynyddu'r galw am wasanaeth gweinyddol Galw Gwynedd am gyfnod.
- 4.6.4 Bydd angen monitro capasiti yng Ngawl Gwynedd i gyflawni'r swyddogaeth dros dro hon. Gall hyn olygu y bydd cais am gyllid dros dro yn cael ei gyflwyno yn ddibynnol ar sut mae Galw Gwynedd yn ymdopi â'r gwaith ychwanegol y bydd y prosiect yn ei gynhyrchu yn y cyfnod cychwynol.
- 4.6.5 Mae nifer o Gynghorau sydd yn rhoi pwyslais ar hunanwasanaeth yn defnyddio sgwrs ar-lein (*webchat*) i gefnogi hunanwasanaeth, e.e. os yw cwsmer yn ansicr sut i gwblhau ffurflen neu'n methu canfod gwybodaeth ar y wefan gallant gysylltu trwy sgwrs fyw ar-lein.
Mae hyn yn ffordd gost-effeithiol o gefnogi cwsmeriaid sydd eisoes ar-lein gan fod modd ymdrin ag o leiaf 3 chwsmer ar yr un pryd. Mae hefyd yn sicrhau ein bod yn cadw'r cwsmer ar-lein yn hytrach na'u bod yn codi'r ffôn.
- 4.6.6 Mae mwyafrif Cynghorau sy'n defnyddio'r dechnoleg yn gwneud hynny yn ystod oriau swyddfa arferol ac felly ni ragwelir ar hyn o bryd y byddem yn ymestyn oriau agor Galw Gwynedd ar gyfer cynnal sgysiau ar-lein.
- 4.6.7 Byddai'n rhaid hyfforddi aelodau staff Galw Gwynedd i ddefnyddio'r meddalwedd sgwrs ar-lein a byddai angen sicrhau cywirdeb iaith drwy anfon y staff ar gyrsiau Gloywi Iaith.
- 4.6.8 Costau:**
Adnodd ychwanegol yng Ngawl Gwynedd: i'w asesu ar ôl monitro capasiti
Meddalwedd sgwrs ar-lein: Oddeutu £4,000 y flwyddyn, cynnal a chadw (amserlen cyflwyno angen ystyriaeth bellach)
Cwrs gloywi iaith: Dim cost uniongyrchol gan fod cyrsiau gloywi iaith yn cael eu cynnal yn fewnol.

4.7 Ailgyfeirio rhai o Adnoddau Siopau Gwynedd i fod yn hyrwyddo'r defnydd o hunanwasanaeth

- 4.7.1 Ar hyn o bryd mae Siopau Gwynedd yn cynnig gwasanaeth o'r tu ôl i gownter lle mae gofyn i'r cwsmer fynd at aelod o staff i ofyn am wasanaeth.
- 4.7.2 Mae nifer o Gynghorau sy'n rhoi pwyslais ar hunanwasanaeth wedi dargyfeirio adnoddau yn eu siopau-un-stop i fod yn fwy rhagweithiol, h.y. pan fo'r siop yn brysur mae staff yn cerdded y llawr gyda dyfais symudol yn gofyn i'r cwsmer beth oeddau nhw ei eisiau. Os yw'r gwasanaeth roeddent ei eisiau ar gael ar-lein, byddai'r aelod o staff yn cynorthwyo'r cwsmer i gwblhau'r cais am wasanaeth ar-lein, ar y ddyfais symudol. Byddai staff yn cynnig creu cyfrif i'r cwsmer fel eu bod yn gallu hunanwasanaethu'r tro nesaf.
- 4.7.3 Argymhellir bod Cyngor Gwynedd yn mabwysiadu'r ffordd hon o weithio yn Siopau Gwynedd, drwy ddargyfeirio adnoddau presennol er mwyn cefnogi ac annog hunanwasanaeth ymysg cwsmeriaid.
- 4.7.4 Byddai angen buddsoddi mewn dyfeisiadau symudol amrywiol a hyfforddi staff er mwyn ymgymryd â'r gwaith.
- Costau:**
Tabled x 3: £900
Teclyn bychan, e.e. ffôn symudol x 3: £390
Hyfforddi staff: Dim cost uniongyrchol gan y bydd yn cael ei gynnal yn fewnol gan staff Tîm y We a staff prosiect Cynhwysiad Digidol

4.8 Defnyddio SMS (Short Message Service)

- 4.8.1 Nid yw mynediad diwifr i'r we ar gael ym mhob rhan o WYnedd ar hyn o bryd, felly ni ellir dibynnu ar anfon negeseuon e-bost yn unig i gwsmeriaid i roi gwybod am wasanaethau newydd / rhoi diweddariadau iddynt am eu ceisiadau am wasanaeth / problemau sydd wedi codi gyda gwasanaeth, e.e. anfon neges iddynt i ymddiheuro nad ydym wedi gallu casglu eu bin oherwydd bod y ffordd wedi cau.
- 4.8.2 Pan fo cwsmer yn creu cyfrif ar wefan Cyngor Gwynedd dylem ofyn iddynt sut yr hoffent i ni anfon diweddariadau / gwybodaeth iddynt – e-bost a / neu neges destun. *Dylid nodi mai cyswllt un ffordd yn unig sy'n cael ei ystyried ar gyfer neges destun ar hyn o bryd, h.y. Cyngor Gwynedd yn anfon negeseuon testun i gwsmeriaid ond nid yn derbyn negeseuon testun gan gwsmeriaid.*
- 4.8.3 Mae datrysiad ar gyfer defnyddio'r dechnoleg hon eisoes ar y gweill ar gyfer hunanwasanaeth mewnol i staff Cyngor Gwynedd. Mae modd defnyddio'r datrysiad presennol ar gyfer anfon negeseuon i gwsmeriaid y tu allan i'r Cyngor hefyd. Mae modd anfon hyd at 20,000 neges testun y mis gan ddefnyddio'r cytundeb trwyddedu presennol. Petai'r prosiect mor llwyddiannus fel bod angen anfon mwy na 20,000 neges testun y mis, byddai'n rhaid cael cytundeb trwyddedu gwahanol, fyddai'n golygu costau ychwanegol yn y dyfodol.

4.9 Creu 'APP' Cyngor Gwynedd

- 4.9.1 O ystyried bod y gwaith ymchwil sydd wedi ei gynnal â thrigolion Gwynedd yn nodi mai ffôn clyfar yw'r ddyfais fwyaf poblogaidd ar gyfer mynd ar-lein (25% o'r ymatebwyr) mae angen datblygu 'APP' Cyngor Gwynedd er mwyn galluogi cwsmeriaid i gyflwyno ceisiadau syml am wasanaeth gan ddefnyddio eu ffonau clyfar (heb orfod mynd ar-lein).
- 4.9.2 Bydd 'APP' cychwynnol yn cael ei ddatblygu erbyn diwedd Hydref 2017, gyda datblygiadau pellach, yn cael eu cyflwyno dros gyfnod o amser.
Cost: £10,000

4.10 Marchnata a hyrwyddo'r defnydd o hunanwasanaeth

- 4.10.1 **Nid yw darparu gwasanaethau ar-lein ar ei ben ei hun yn mynd i symud cwsmeriaid o'r sianel ffôn ac wyneb i wyneb i'r sianel ar-lein.**
- 4.10.2 Bydd gwaith cychwynnol i hyrwyddo'r hyn sydd ar gael i gwsmeriaid drwy hunanwasanaeth yn dechrau o ddifrif ym mis Tachwedd 2017. Gweler **Atodiad CH** am raglen lawn o'r hyn fydd yn digwydd.
- 4.10.3 Yn dilyn y gwaith hyrwyddo cychwynnol bydd angen marchnata'n barhaus wrth i wasanaethau newydd gael eu cyflwyno.
- 4.10.3.1 Bydd angen llunio cynllun marchnata allanol ar y cyd â'r Uned Cyfathrebu ar gyfer pob gwasanaeth newydd a gynigir ar y wefan er mwyn codi ymwybyddiaeth a thargedu carfannau penodol o gwsmeriaid mewn gwahanol ffyrdd yn ddibynnol ar y gwasanaeth dan sylw.
- 4.10.3.2 Bydd angen llunio cynllun marchnata mewnol ar y cyd â'r Uned Cyfathrebu ar gyfer pob gwasanaeth newydd a gynigir ar y wefan er mwyn annog staff i hyrwyddo'r gwasanaethau gyda chwsmeriaid a galluogi rhai staff penodol (staff y gwasanaeth dan sylw, staff Siopau Gwynedd a Galw Gwynedd) i hyrwyddo a chynorthwyo cwsmeriaid gydag unrhyw ymholiadau am y gwasanaeth ar-lein.
- 4.10.3.3 Bydd angen defnyddio'r gwaith ymgynghori sydd wedi ei wneud â thrigolion, cydweithio â'r Uned Ymchwil a chydweithio â staff y prosiect Cynhwysiad Digidol er mwyn cynnal gwaith marchnata sydd wedi'i dargedu ar gyfer y gynulleidfa dan sylw a chynorthwyo cwsmeriaid bregus yn dechnegol (assisted digital) i gwblhau ffurflenni ar-lein yn y tymor hir.
- 4.10.3.4 Bydd elfen o'r gwaith marchnata yn cynnwys mynd allan i lyfrgelloedd, canolfannau hamdden ac allan ar y stryd gyda dyfeisiadau symudol i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau newydd. Bydd angen ymestyn y math hwn o farchnata i fod yn ffordd o gynorthwyo cwsmeriaid bregus yn dechnegol (assisted digital) i gwblhau ffurflenni ar-lein yn y tymor hir.

4.10.4 Costau

Cynllun marchnata allanol: £20,000 dros 2 flynedd (gweler Atodiad CH)

Cynllun marchnata mewnol: dim

Tabled x 2: £600

Teclyn bychan, e.e. ffôn symudol x 2: £260

4.11 Newid meddylfryd staff ar draws y Cyngor

4.11.1 Er mwyn i'r prosiect hunanwasanaeth lwyddo mae angen newid meddylfryd staff ar bob lefel ar draws y Cyngor.

4.11.2 Nid oes pwrpas cynnig gwasanaethau ar-lein sy'n awgrymu i'r cwsmer eu bod yn mynd i gael gwasanaeth gwell a chyflymach o'r cychwyn cyntaf os nad yw'r staff sy'n darparu'r gwasanaeth yn mynd i weithredu mewn modd gwell a chyflymach.

4.11.3 Ni fydd pob gwasanaeth yn cynnig ei hun i hunanwasanaeth ond, lle mae gwasanaethau yn cynnig eu hunain i hunanwasanaeth, mae'n hanfodol bod yr holl staff sy'n gysylltiedig â'r broses efo'r meddylfryd sydd ei angen i sicrhau llwyddiant y prosiect.

4.11.4 Bydd angen cydweithio'n agos â'r Tîm Datblygu'r Sefydliad a Thîm Ffordd Gwynedd er mwyn cynorthwyo i newid meddylfryd staff a gwasanaethau wrth iddynt ddechrau cynnig gwasanaethau ar-lein.

4.12 Newid meddylfryd cwsmeriaid

4.12.1 Er mwyn i'r prosiect hunanwasanaeth lwyddo mae angen newid meddylfryd rhai carfannau o gwsmeriaid sy'n well ganddynt gysylltu â ni dros y ffôn neu wyneb i wyneb ar hyn o bryd.

4.12.2 Bydd angen defnyddio'r gwaith ymgynghori sydd wedi ei wneud â thrigolion, cydweithio ag Aelodau, Siopau Gwynedd, Galw Gwynedd, yr Uned Ymchwil, Uned Cyfathrebu a staff y prosiect Cynhwysiad Digidol er mwyn

- sefydlu a deall beth sy'n rhwystro'r carfannau hyn rhag defnyddio hunanwasanaeth
- datblygu cynlluniau gwaith i newid meddylfryd cwsmeriaid, wedi'u targedu ar gyfer gwasanaethau penodol a'r gynulleidfa dan sylw.

5 Cynllun gweithredu

5.1.1 Bwriedir datblygu hunanwasanaeth ar 2 lefel:

1. **Datblygu ffurflenni ar-lein sydd wedi'u hintegreiddio gyda'r CRM a / neu swyddfa gefn**
- byddwn yn penderfynu pa ffurflenni fydd y rhain yn seiliedig ar asesiad o niferoedd defnydd ac arbedion posibl
2. **Integreiddio 'Pyrth' gan gwmnïau allanol gyda 'Fy Nghyfrif' i ddarparu gwasanaeth**
– ni fyddwn yn annog buddsoddi mewn 'pyrth' allanol oni bai eu bod yn darparu gwasanaeth ar-lein na ellir ei ddatblygu, na'i gynnal a'i gadw'n fewnol, yn gyflymach / rhatach, a'u bod yn darparu gwell gwasanaeth i gwsmeriaid. Bydd angen asesu ym mhob achos a yw buddsoddi mewn 'porth' yn fwy cost effeithiol ac yn cynnig gwell gwasanaeth na defnyddio API i gysylltu system allanol gyda CRM Gwynedd. Dros amser, byddwn yn asesu llwyddiant 'pyrth allanol' sydd yn cael eu defnyddio ar y wefan i weld a ydynt yn gynaliadwy, ac yn llunio cynllun gweithredu pellach ar sail hynny.

Gweler **Atodiad D** sy'n egluro perthynas y gwahanol ddatblygiadau â'i gilydd.

5.1.2 Cynllun trosglwyddo gwasanaethau o'r CRM presennol (Siebel) i CRM Gwynedd

O Ionawr 2018 byddwn yn dechrau ar gynllun i drosglwyddo gwasanaethau sydd yn y CRM presennol i CRM Gwynedd. Bydd y cynllun hwn yn gorfod cyd-blethu gyda'r cynllun datblygu gwasanaethau newydd ar-lein gan mai'r un aelodau staff fydd yn cyflawni'r gwaith.

Mae'n bosib y bydd rhai prosesau / gwasanaethau wedi eu trosglwyddo cyn hyn wrth i gyfleoedd godi sy'n galluogi hynny.

5.1.3 Cynllun trosglwyddo ffurflenni sydd ddim angen cyfrif ar-lein i fod yn rhan o 'Fy Nghyfrif'

- ar hyn o bryd mae 44 o ffurflenni'n bodoli ar y wefan sydd ddim angen cyfrif i'w cwblhau. Mae'r rhain yn anfon copi o'r cais drwy e-bost i'r gwasanaeth perthnasol, h.y. nid yw'r wybodaeth sy'n cael ei ddarparu gan y cwsmer yn cael ei fwydo'n syth i swyddfa gefn y gwasanaeth (er mwyn creu arbedion).

- byddwn yn defnyddio niferoedd defnydd i flaenoriaethu pa ffurflenni y dylid symud ymlaen i'w hintegreiddio gyda CRM Gwynedd neu'r swyddfa gefn berthnasol er mwyn creu arbedion

- bydd y ffurflenni hyn yn lleihau'n sylweddol dros amser, gyda phob ffurflen ar y wefan yn rhoi'r dewis i gwsmer greu cyfrif er mwyn ei chwblhau yn y pen draw

- rhagwelir y bydd y prosiect yn ddigon aeddfed erbyn 2018 i ddechrau ar y gwaith trosglwyddo, er y byddwn yn manteisio ar unrhyw gyfle i ddechrau ar y gwaith hwn ynghynt. Bydd y cynllun hwn yn gorfod cyd-blethu gyda'r cynllun datblygu gwasanaethau newydd ar-lein a throsglwyddo gwasanaethau o'r CRM presennol gan mai'r un aelodau staff fydd yn cyflawni'r gwaith.

5.1.4 Sut fath o drafodion sydd fwyaf tebygol o lwyddo?

Mae ymchwil cenedlaethol a'n gwaith ymchwil ni yn 2016 yn cefnogi'r egwyddor bod angen sefydlu trafodion syml sy'n debygol o fod â nifer defnydd uchel fel man cychwyn, er mwyn annog cwsmeriaid i droi at y wefan am wasanaeth.

Ar ôl sefydlu llwyddiant gyda thrafodion syml gallwn symud ymlaen i edrych ar wasanaethau mwy cymhleth, efallai na fyddai mwyafrif y cwsmeriaid yn dewis eu gwneud ar-lein, ond sy'n rhaid i ni eu datblygu er mwyn gwireddu arbedion. Law yn llaw â hyn byd angen mwy o waith marchnata wedi'i dargedu, a sefydlu trefn i gygnorthwyo cwsmeriaid gyda thrafodion o'r fath.

Y gwasanaethau fydd yn cael eu cyflwyno dros y ddwy flynedd nesaf

Mae'r cynllun a'r amserlen ar gyfer cyflwyno gwasanaethau hyd at Ebrill 2018 yn eithaf cadarn ond bydd angen ei hadolygu'n rheolaidd wrth i flaenoriaethau newid a chyfleoedd newydd ddod i'r amlwg.

Fel mae pethau'n sefyll ar hyn o bryd dyma'r cynllun:

I. Ffurflenni sydd angen cyfrif hunanwasanaeth i'w cwblhau. Bydd cwsmer yn gallu dilyn trywydd ei gais trwy ddefnyddio ei gyfrif.

Trefn Cyflwyno	Gwasanaeth	Pryd fydd y gwasanaeth yn cael ei gyflwyno?
1	Archebu casgliad gwastraff gardd	Hydref 2016
2	Cais am drwyddedau gofal stryd – sgiplau, sgaffald ayyb	Ionawr 2017
3	Archebu cyfarpar gwastraff / ailgylchu	Ebrill 2017
4	Ymholiad / cwyn gwastraff / ailgylchu	Gorffennaf 2017

5	Rhoi gwybod am fethu casgliad gwastraff / ailgylchu	Medi 2017
6	Cais i gasglu gwastraff swmpus	Hydref 2017
7	Gwasanaethau Priffyrdd, e.e. rhoi gwybod am dwll yn y ffordd, golau stryd wedi malu ayyb.	Ionawr 2018
8	Trosglwyddo ysgol gynradd	Ebrill 2018
9	Mynediad ysgol gynradd	Mehefin 2018
10	Copiau tystysgrifau geni / priodas/partneriaeth sifil / marwolaeth	Awst 2018
11	Apwyntiadau cofrestru genedigaeth / priodas/partneriaeth sifil / marwolaeth	Hydref 2018
12	Cais am docyn parcio blynyddol	Rhagfyr 2018
13	Ymholiad / cwyn parcio	Chwefror 2019
14	Gweddill prosesau sydd yn Siebel sy'n addas i'w trosglwyddo i CRM Gwynedd	Ebrill 2020

2. 'Pyrrth' sydd wedi'u hintegreiddio gyda'r cyfrif hunanwasanaeth

Trefn Cyflwyno	Gwasanaeth	Pryd fydd y gwasanaeth yn cael ei gyflwyno?
1	Canolfannau Hamdden – ymaelodi, llogi sesiwn ffitrwydd (Porth 'Gladstone')	Hydref 2017
2	Taliadau ysgol – cinio, tripiâu, dillad ayyb	Hydref 2017
3	Treth Cyngor - tracio taliadau, cyflwyno cais am ddebyd uniongyrchol, rhoi gwybod am newid amgylchiadau ayyb (Porth Advantage Digital gan 'Capita')	Ebrill 2018
4	Llyfrgelloedd - chwilio catalog ac archebu / adnewyddu llyfr (Porth 'SirsiDynix') Mae'r meddalwedd eisoes wedi ei brynu ac yn cael ei ddefnyddio ar y wefan. Bydd angen ei uno gyda 'Fy Nghyfrif' er mwyn galluogi mewngofnodi unwaith.	Awst 2018
5	Budd-daliadau - cyfrifiannell (Porth 'IEG4') Mae'r meddalwedd yn cael ei ddefnyddio ar y wefan yn barod. Bydd angen ei uno gyda 'Fy Nghyfrif' er mwyn galluogi mewngofnodi unwaith.	Rhagfyr 2018
6	Budd-daliadau – cais am fudd-dal (Porth 'IEG4') Mae'r meddalwedd yn cael ei ddefnyddio ar y wefan yn barod. Bydd angen ei uno gyda 'Fy Nghyfrif' er mwyn	Rhagfyr 2018

	galluogi mewngofnodi unwaith.	
7	Budd-daliadau - newid amgylchiadau (Porth 'IEG4') Mae'r meddalwedd yn cael ei ddefnyddio ar y wefan yn barod. Bydd angen ei uno gyda 'Fy Nghyfrif' er mwyn galluogi mewngofnodi unwaith.	Rhagfyr 2018

** Mae trafodaethau cychwynnol wedi cael eu cynnal gyda gwasanaethau ynghylch rhai pyrrh eraill fydd o bosib yn cael eu hychwanegu i'r rhestr uchod.*

3. Cynllun hir dymor

Mewn maes sy'n newid yn gyson, ac mewn sefydliad lle mae cyfleoedd newydd yn codi'n gyson, nid oes pwrpas cyflwyno cynllun caeth hir dymor o'r gwasanaethau fydd yn cael eu cyflwyno.

Yn y tymor canolig / hir bydd angen i'r Grŵp Prosiect Hunanwasanaeth weithredu fel a ganlyn:

- Sicrhau trosglwyddiad yr holl brosesau darparu gwasanaeth o Siebel i CRM Gwynedd. Bydd hyn yn gwireddu arbediad drwy waredu Siebel a rhyddhau amser staff Galw Gwynedd i weinyddu a hyrwyddo hunanwasanaeth.
- Sicrhau trosglwyddiad ffurflenni sydd ddim angen cyfrif ar hyn o bryd i 'Fy Nghyfrif'. Bydd hyn yn galluogi cwsmer i ddilyn trywydd bob cais mae'n ei gyflwyno ar-lein, yn gwella'r gwasanaeth i gwsmer a rheoli disgwyladau.
- Asesu wrth drosglwyddo proses bresennol neu ddatblygu proses newydd, a ddylai cwsmer allu cyflwyno cais am y gwasanaeth heb greu cyfrif.
- Blaenoriaethu ceisiadau am hunanwasanaeth gan Wasanaethau'r Cyngor wrth iddynt gael eu cyflwyno, ar sail (i) gwelliant yn y gwasanaeth i gwsmer, (ii) niferoedd fyddai'n defnyddio'r gwasanaeth a (iii) arbedion y gallai ei wireddu.
- Adnabod cyfleoedd i gyflwyno hunanwasanaeth mewn meysydd newydd er mwyn gwella gwasanaeth i gwsmer a gwireddu arbedion.

5.1.5 Hyrwyddo'r defnydd o hunanwasanaeth a marchnata gwasanaethau sydd ar gael

- Bydd gwaith cychwynnol i hyrwyddo'r hyn sydd ar gael i gwsmeriaid drwy hunanwasanaeth yn dechrau o ddifrif ym mis Tachwedd 2017. Gweler **Atodiad CH** am raglen lawn o'r hyn fydd yn digwydd.
- Yn dilyn y gwaith hyrwyddo cychwynnol bydd angen marchnata'n barhaus wrth i wasanaethau newydd gael eu cyflwyno. Gweler **4.10 Marchnata a hyrwyddo'r defnydd o hunanwasanaeth** am ragor o wybodaeth.

6 Arbedion / Costau

- 6.1 Mae nifer o gynghorau yn y gorffennol wedi mabwysiadu cynllun busnes sy'n seiliedig ar osod targed i drosglwyddo canran penodol o'r trafodion o'r sianel wyneb i wyneb a ffôn i drafodion ar-lein (e.e. 40%), ar draws pob gwasanaeth, a defnyddio'r 'gost fesul trafodyn' i roi targed arbedion i'r cynllun yn ei gyfanrwydd. Ond, o'r herwydd mae'r cynghorau hynny wedi ei chael yn anodd iawn i fesur yr arbedion ac i brofi a yw'r arbedion wedi'u cyflawni ai peidio.
- 6.2 Awgrymir felly nad yw Cyngor Gwynedd yn dilyn y trywydd hwn o osod targed arbedion penodol i'r cynllun ond yn hytrach, fel man cychwyn, bod y prosiect yn galluogi gwasanaethau ar draws y Cyngor i wireddu arbedion neu doriadau sydd eisoes wedi'u hadnabod. Ymhen amser, bydd rhaid edrych y tu hwnt i'r arbedion presennol a symud ymlaen i weithredu yn y modd a ddisgrifir ym mhwynt 6.3.
- 6.3 Bydd y prosiect yn mynd ati i adnabod arbedion ychwanegol sydd ddim wedi eu hadnabod hyd yma, ond mae hynny'n gynamserol ar hyn o bryd. Bydd angen llunio cynllun busnes unigol ar gyfer pob prosiect o'r fath er mwyn gweld a yw cyflwyno hunanwasanaeth yn mynd i wireddu arbedion cyn mynd ymlaen i wneud unrhyw ddatblygiadau technegol. Bydd cynllun busnes o'r fath yn edrych ar ddefnydd o'r gwasanaeth ar hyn o bryd (niferoedd trafodion a'r math o gwsmeriaid), faint mae pob trafodyn yn ei gostio ar hyn o bryd, faint fyddai'r gost ar ôl ail-ddylunio'r gwasanaeth, faint o gwsmeriaid sy'n debygol o ddefnyddio'r gwasanaeth penodol hwnnw ar-lein ac felly faint o arbediad y gellir ei ddisgwyl o gyflwyno'r gwasanaeth ar-lein.
- 6.4 Rhagwelir y bydd y cynllun hunanwasanaeth yn cynnig arbedion drwy gynnig hunanwasanaeth wedi'i gategoreiddio mewn 2 ffordd:
1. **Ffurflenni wedi'u hintegreiddio gyda systemau swyddfa gefn**
Bydd y rhain yn arbed costau argraffu ffurflenni a phostio yn ogystal â gwaith gweinyddol o fewnbynnu ffurflenni ar ôl eu derbyn, fydd yn ei dro yn rhyddhau amser rhannau o swyddi neu swyddi cyfan.
 2. **Trawsnewid y ffordd mae gwasanaeth cyfan yn cael ei ddarparu, gan ddefnyddio hunanwasanaeth ar gyfer cyflwyno rhannau sylweddol o'r gwasanaeth**
Dyma fydd yn cynnig yr arbedion mwyaf sylweddol, e.e. yn y gwasanaeth Canolfannau Hamdden mae'r prosiect i gyflwyno hunanwasanaeth ar-lein ac yn nerbynfeydd y Canolfannau Hamdden eu hunain yn rhagweld creu arbedion o £60,000.
- 6.5 Mae'n eithriadol o bwysig bod bob proses yn cael ei rhoi dan y chwyddwydr, a'n bod yn cymryd bob cyfle i ail-ddylunio prosesau, hyd yn oed gyda'r ffurflenni mwyaf syml, er mwyn manteisio ar bob cyfle posib i wella gwasanaeth i gwsmeriaid ac adnabod arbedion.
Bydd Tîm Cynnwys y We, ar y cyd â'r gwasanaeth, yn gallu gwneud hyn gyda phrosesau syml ond pan fydd yn dod yn amlwg bod y newid sydd ei angen yn golygu newid prosesau swyddfa gefn er mwyn adnabod arbedion bydd rhaid cydweithio â Thîm Ffordd Gwynedd er mwyn trawsnewid proses o'r dechrau i'r diwedd.

- 6.6 Tra mae dewis o sianel arall yn parhau i fod ar gael fydd canran o gwsmeriaid fyth yn dewis newid i'r sianel ar-lein.
Yr unig ffordd o sicrhau 100% o ddefnydd o hunanwasanaeth yw drwy ddiddymu'r sianelau eraill mewn achosion lle mae'n ymarferol ac addas i wneud hynny. Yng Ngwynedd, ar hyn o bryd, mae'n debyg mai prin fydd yr achosion lle mae'n addas gwneud hynny. Pe ystyrid ei fod yn addas gwneud hynny, byddai'n rhaid ystyried yr oblygiadau ar gyfer pob sefyllfa unigol cyn cyflwyno argymhelliad i'w ystyried gan Gabinet y Cyngor.
- 6.7 Wrth edrych ar yr amcangyfrifon arbedion yn 6.8, sy'n gyfystyr â thua £80,000 y flwyddyn ar gyfartaledd, a'r costau yn 6.9, gwelir y bydd costau'r prosiect wedi eu hadalu, ar ffurf arbedion, o fewn 5 mlynedd.
Bydd unrhyw wasanaethau a gyflwynir yn ychwanegol i'r hyn a nodir yn 6.8 yn cynnig arbedion pellach.

6.8 Arbedion

- 6.8.1 Yng Ngalw Gwynedd a Siopau Gwynedd bydd 3 elfen i'r arbedion:
1. Gwaredu CRM Siebel
 2. Fe ddylai cynnydd yn y nifer o gwsmeriaid sy'n hunanwasanaethu arwain at leihad yn nifer y galwadau ffôn ac i raddau llai, cwsmeriaid yn galw yn Siopau Gwynedd, fydd yn rhyddhau amser staff yn y lleoliadau hynny.
 3. Ar hyn o bryd mae 10 ffurflen ar-lein (sy'n anfon y ffurflen fel e-bost heb ei integreiddio â'r swyddfa gefn) yn cael eu gweinyddu yng Ngalw Gwynedd. Mae'n cymryd 14 wythnos y flwyddyn (llawn amser) i weinyddu'r ffurflenni. Bydd y rhan fwyaf o'r amser yna'n cael ei arbed pan fydd y ffurflenni hynny wedi'u trosglwyddo i 'Fy Nghyfrif' ar-lein.

Mae'n bwysig nodi na fydd pob arbediad amser yn arwain at arbediad ariannol gwirioneddol ynddo'i hun.

Fodd bynnag, bydd gwireddu cyfres o arbedion amser yn arwain at arbediad ariannol gwirioneddol a / neu ailgyfeirio adnodd, er mwyn gwella gwasanaeth ymhellach.

- 6.8.2 Yn yr un modd, mewn Gwasanaethau bydd arbedion yn cael eu gwireddu ar ffurf amser a / neu arian.

6.8.3 Arbedion gwirioneddol

Dyddiad Cyflwyno	Gwasanaeth	Cefndir	Arbediad blynyddol
Ebrill 2020	Cael gwared ar CRM Siebel	Gwaredu trwydded flynyddol	£23,300

6.8.4 Cynorthwyo i wireddu arbedion sydd eisoes wedi'u hadnabod / gwireddu mewn gwasanaethau

Dyddiad Cyflwyno	Gwasanaeth	Cefndir	Amcangyfrif arbediad parhaol hyd yma
24.10.2016	Cais am gasgliad gwastraff gardd	Mae'r cynllun yn ei gyfanrwydd yn cyflwyno arbediad o £750,000 (£550,000 drwy godi incwm a £200,000 drwy resymoli rowndiau casglu).	£20,000
31.10.2017	Ymaelodi â Chanolfan Hamdden Archebu sesiwn mewn Canolfan Hamdden	Mae'r gwasanaeth eisoes wedi gwireddu arbediad o £60,000. Mae'r Cynllun Hunanwasanaeth wedi galluogi'r Canolfannau Hamdden i ymdopi â'r arbediad sydd wedi ei wneud a sicrhau bod y gwasanaeth yn gynaliadwy yn y dyfodol.	£60,000
31.10.2017	Talu am ginio ysgol		Amcangyfrif ddim ar gael ar hyn o bryd

6.8.5 Arbedion amrywiol ar draws gwasanaethau fydd yn galluogi arbedion effeithlonrwydd yn y dyfodol

Dyddiad Cyflwyno	Gwasanaeth	Cefndir	Amcangyfrif arbediad blynyddol hyd yma
01.03.2017	Cais am drwydded sgip / sgaffald / hordin / adeiladwaith arall	Mae'r gwasanaeth yn arbed 10 munud o amser gweinyddu bob cais ers cyflwyno hunanwasanaeth.	£2,600
27.04.2017	Archebu cyfarpar gwastraff ac ailgylchu	Yn seiliedig ar amcangyfrif nifer ceisiadau blynyddol drwy Galw Gwynedd = 11,500	£14,000
31.07.2017	Ymholiad / cwyn gwastraff / ailgylchu	Yn seiliedig ar amcangyfrif nifer ceisiadau blynyddol drwy Galw Gwynedd = 9,000	£11,000
31.08.2017	Rhoi gwybod am fetu casgliad gwastraff / ailgylchu	Yn seiliedig ar amcangyfrif nifer ceisiadau blynyddol drwy Galw Gwynedd = 4,000	£5,000
31.10.2017	Archebu casgliad	Yn seiliedig ar amcangyfrif	£2,500

	gwastraff swmpus	nifer ceisiadau blynyddol drwy Galw Gwynedd = 2,000	
--	------------------	---	--

6.9 Costau

Rhif	Eitem	Disgrifiad	Pryd fydd angen yr eitem?	Cost cyfalaf	Cost referniw
1	I swydd ychwanegol yn Nhîm Cynnwys y We – graddfa cyflog GS6 3 blynedd yn y lle cyntaf	Er mwyn rhyddhau amser Rheolwr y Wefan i reoli'r prosiect hunanwasanaeth, a rhyddhau 1.5 adnodd o'r Tîm Cynnwys i weithio ar ddatblygu hunanwasanaeth ar y wefan mae angen cyflogi 1 adnodd ychwanegol i'r tîm	Bl 1 / 2 / 3		£78,438 dros 3 bl.
2	Honorariwm i'r Rheolwr Prosiect Hunanwasanaeth		Bl 1 / 2 / 3		£7,797 dros 3 bl.
3	Honorariwm i Swyddog Gwybodaeth a Gwasanaethau'r Wefan	I gydnabod ymgymryd â dyletswyddau rheoli Tîm Cynnwys y We er mwyn rhyddhau Rheolwr y Wefan i reoli'r Prosiect Hunanwasanaeth	Bl 1 / 2 / 3		£6,057 dros 3 bl.
4	Ôl-lenwi yn y gwasanaeth Technoleg Gwybodaeth - 3 blynedd yn y lle cyntaf		Bl 1 / 2 / 3	£3,600	£226,752 dros 3 bl.
5	Prynu dyfeisiadau symudol ar gyfer Siopau Gwynedd a staff fydd yn mynd i Lyfrgelloedd /	5 tabled 5 ffôn clyfar	Bl 1	£2,150	

	Canolfannau Hamdden / lleoliadau eraill i hyrwyddo gwasanaethau penodol fel rhan ymgyrchoedd marchnata a chynorthwyo cwsmeriaid bregus (<i>assisted digital</i>)				
6	Datblygu APP Cyngor Gwynedd	Cost datblygu APP	BI 2 / 3	£10,000	
7	Cynllun marchnata	Cynllun wedi ei ddatblygu ar y cyd â'r Uned Cyfathrebu – gellir marchnata llawer o elfennau am ddim ond rhaid cael cyllideb ar gyfer rhai elfennau	BI 2 / 3		£20,000 dros 2 fl.
	Is-gyfanswm			£15,750	£339,044
	Cyfanswm			£354,794	

7 Sut byddwn ni'n mesur llwyddiant?

1. Bodlonrwydd cwsmeriaid
2. Nifer sy'n creu cyfrif
3. Sawl cais am wasanaeth sy'n cael eu cyflwyno drwy'r gwahanol sianeli
4. Gwir arbedion mae'r Cyngor yn eu gwireddu

Bydd angen cynnal asesiad ar ôl cyflwyno pob gwasanaeth ar-lein i weld pa mor llwyddiannus ydyw o edrych ar y 4 elfen uchod ac er mwyn dysgu gwersi ar gyfer cyflwyno gwasanaethau dilynol.

8 Atodiadau

ATODIAD A

CWESTIYNAU AROLWG DEFNYDD O'R WE AR-LEIN AC WYNEB YN WYNEB

Cynhaliwyd rhwng 24 Mehefin 2016 ac 18 Gorffennaf 2016

1. Ym mha grŵp oedran ydych chi?
Which age group are you in?
16-24
25-44
45-64
65+
2. Beth yw eich côd post?
What is your postcode?
3. Pa un o rhain sy'n eich disgrifio orau?
Which of these best describes you?
Gweithio / Working
Ddim yn gweithio / Not working
Wedi ymddeol / Retired
4. Ydych chi'n defnyddio'r we o gwbl?
Do you use the internet at all?
Ydw / Yes
Nac ydw / No Pam? Why not?
5. Ydych chi'n mynd ar y we er mwyn cymdeithasu – defnyddio Facebook / Twitter ayyb?
Do you go online to socialise – use Facebook / Twitter etc?
Ydw / Yes
Nac ydw / No Pam? / Why not?
6. Ydych chi'n mynd ar y we er mwyn siopa / bancio?
Do you do online shopping / banking?
Ydw / Yes
Nac ydw / No Pam? / Why not?
7. Pa ddyfais rydych chi ei defnyddio fwyaf i fynd ar-lein?
Which device you you use most to go online?
Smartphone
Tabled / Tablet (e.e. ipad)
Gliniadur / Laptop
Cyfrifiadur / Computer
Arall / Other
8. Pa rai o'r dyfeisiadau hyn sydd ganddoch chi?
Which of these devices do you own?
Smartphone

Tabled / Tablet(e.e. ipad)
Gliniadur / Laptop
Cyfrifiadur / Computer
Arall / Other

9. Ydych chi'n defnyddio gwefan Cyngor Gwynedd yn barod i ofyn am wasanaethau?

Do you already use Gwynedd Council's website to ask for services?

Ydw / Yes Be? / What?

Nac ydw / No Pam? / Why not?

10. Petai'r gwasanaethau hyn ar gael ar wefan Cyngor Gwynedd pa rai fydd chi'n eu defnyddio?

If these services were available on Gwynedd Council's website which ones would you use?

1. **Dweud wrthym am broblem**, e.e. golau stryd wedi malu, twll yn y ffordd, problem biniau, baw ci
Tell us about a problem, e.g. broken street light, pothole, bins problem, dog fouling
2. **Gwneud cais am rhywbeth syml**, e.e. archebu bin newydd, ymaelodi efo'r llyfrgell, gwneud cais am le i blentyn mewn ysgol
Apply for something simple, e.g. order a new bin, join the library, apply for a place in a school
3. **Gwneud cais a thalu am rhywbeth syml**, e.e. casgliad gwastraff swmpus, trwydded parcio, trwydded lansio cwch
Apply and pay for something simple, e.g. bulky waste collection, parking permit, permit to launch a boat
4. **Gwneud cais am rhywbeth mwy personol**, e.e. cais am fudd-dal, cais am gymorth gan y gwasanaethau cymdeithasol
Apply for something more personal, e.g. benefits application, help from social services
5. **Gwneud cais a thalu am rhywbeth mwy personol / swyddogol**, e.e. trwydded ar gyfer eich busnes
Apply and pay for something more personal / official, e.g. a licence for your business
6. **Archebu / trefnu rhywbeth**, e.e. apwyntiad i gofrestru genedigaeath / marwolaeth, archebu cwrt chwaraeon
Book something, e.g. an appointment to register a birth / death, book a sports court
7. **Talu am rhywbeth**, e.e. Treth Cyngor, anfoneb am wasanaeth
Pay for something, e.g. Council Tax, invoice for a service
8. **Gwirio (checkio) rhywbeth**, e.e. beth sydd wedi digwydd i gais am wasanaeth rydych wedi'i gyflwyno ar-lein, faint o Dreth Cyngor rydych wedi'i dalu, ceisiadau cynllunio yn ymyl eich tŷ chi
Check something, e.g. the status of a request for service you've submitted online, how much Council tax you've paid, any planning application near your home
9. **Arall**
Other

11. Ym mha iaith rydych chi'n defnyddio'r we?
Which language do you use online?
Cymraeg / Welsh
Saesneg / English
Arall / Other

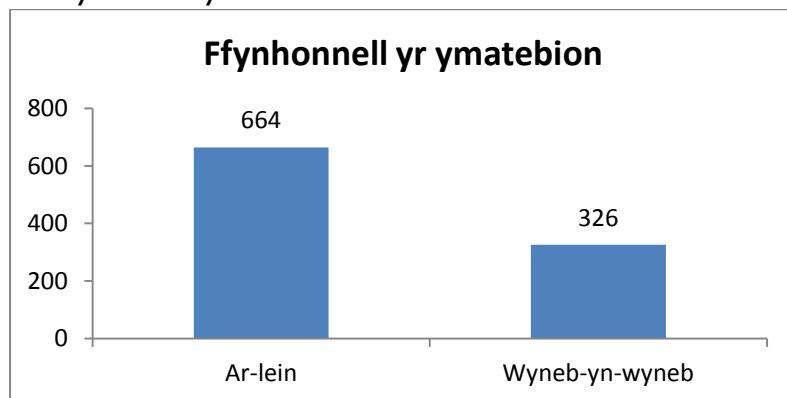
12. Unrhyw sylwadau eraill?
Any other comments?

ATODIAD B

Canlyniadau Holiadur defnydd o wefan Cyngor Gwynedd, Gorffennaf 2016

I. Ystadegau sylfaenol am yr ymatebion

Cafwyd **990** o ymatebion i'r holiadur:



Grŵp oedran

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
16-24 oed	90	13.6	43	13.2	133	13.4
25-44 oed	217	32.7	107	32.8	324	32.7
45-64 oed	173	26.1	115	35.3	288	29.1
65+ oed	84	12.7	61	18.7	145	14.6
Heb ei nodi	100	15.1	0	0.0	100	10.1
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Cyflogaeth

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Gweithio	366	55.1	191	58.6	557	56.3
Ddim yn gweithio	42	6.3	21	6.4	63	6.4
Wedi ymddeol	95	14.3	80	24.5	175	17.7
Arall	31	4.7	33	10.1	64	6.5
Heb ei nodi	130	19.6	1	0.3	131	13.2
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

(cyfran uwch o'r ymatebion wyneb-yn-wyneb wedi nodi "Arall", ond dim manylion pellach wedi'u nodi ar gyfer mwyafrif yr achosion)

Ardal ddaearyddol

(ar sail cod post cartref yr ymatebydd; nid o reidrwydd lle casglwyd yr ymateb)

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Bangor	95	14.3	58	17.8	153	15.5
Caernarfon	126	19.0	61	18.7	187	18.9
Dolgellau	25	3.8	23	7.1	48	4.8
Ffestiniog	17	2.6	23	7.1	40	4.0
Llŷn	71	10.7	33	10.1	104	10.5
Penllyn	10	1.5	19	5.8	29	2.9
Porthmadog	45	6.8	36	11.0	81	8.2
Tywyn	16	2.4	5	1.5	21	2.1
Cyfanswm ellir eu priodoli i ardaloedd yng Ngwynedd	405	61.0	258	79.1	663	67.0
Cod post anghyflawn ond gwybod ei fod rywle yng Ngwynedd	12	1.8	10	3.1	22	2.2
Cyfanswm Gwynedd	417	62.8	268	82.2	685	69.2
Ynys Môn	27	4.1	13	4.0	40	4.0
Sir arall gyfagos *	17	2.6	7	2.1	24	2.4
Cyfanswm ellir eu priodoli i leoliad	461	69.4	288	88.3	749	75.7
Dim cod post wedi'i nodi	141	21.2	10	3.1	151	15.3
Cod post anghyflawn, neu ddim mewn ardal gyfagos	62	9.3	28	8.6	90	9.1
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

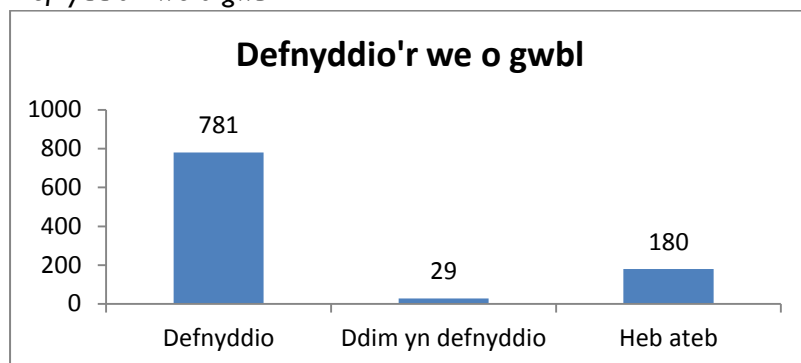
* sir arall gyfagos = Conwy, Dinbych, Fflint, Wrecsam, Powys, Ceredigion

Casgliadau:

- Cafwyd bron fil o ymatebion i'r ymgynghoriad.
- Daeth tua dwy ran o dair o'r ymatebion yma drwy'r holiadur ar-lein.
- Fe lwyddodd yr ymarferiad casglu gwybodaeth wyneb-yn-wyneb i gael mwy o gynrychiolaeth o grwpiau oedran hŷn, ac o ardaloedd gwledig y sir yn enwedig Meirionnydd, na pe byddem wedi dibynnu ar yr arolwg ar-lein yn unig.
- Mae bylchau yn yr wybodaeth sylfaenol (grŵp oedran, cod post ayb) yn rhywfaint o broblem. Mae'r ymarferiad wyneb-yn-wyneb wedi helpu yn hyn o beth (llai o fylchau yma nag yn y sampl ar-lein) ond, er enghraifft, dim ond tua dwy ran o dair o'r holl ymatebion sydd modd eu priodoli i ardaloedd penodol o Wynedd.

2. Defnydd presennol o'r we

Defnyddio'r we o gwbl



Roedd 25 o'r 29 oedd ddim yn defnyddio'r we wedi nodi rheswm am hynny. Y rhesymau amlycaf oedd diffyg cyfrifiadur / dyfais i gysylltu â'r we (11) a diffyg diddordeb (5).

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	479	72.1	302	92.6	781	78.9
Ddim yn defnyddio'r we	8	1.2	21	6.4	29	2.9
Heb ateb	177	26.7	3	0.9	180	18.2
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	105	78.9	298	92.0	262	91.0
Ddim yn defnyddio'r we	0	0.0	1	0.3	11	3.8
Heb ateb	28	21.1	25	7.7	15	5.2
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	111	76.6	5	5.0	781	78.9
Ddim yn defnyddio'r we	16	11.0	1	1.0	29	2.9
Heb ateb	18	12.4	94	94.0	180	18.2
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	138	90.2	168	89.8	45	93.8
Ddim yn defnyddio'r we	5	3.3	5	2.7	1	2.1
Heb ateb	10	6.5	14	7.5	2	4.2

Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0
-----------------	------------	--------------	------------	--------------	-----------	--------------

	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	35	87.5	92	88.5	27	93.1
Ddim yn defnyddio'r we	2	5.0	2	1.9	1	3.4
Heb ateb	3	7.5	10	9.6	1	3.4
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

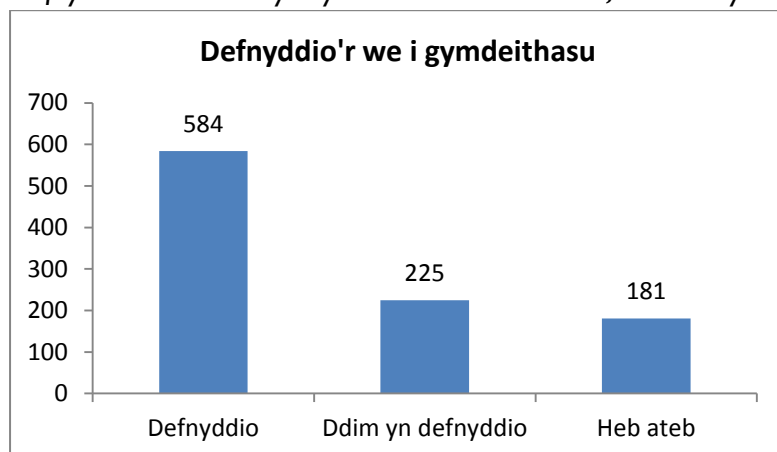
	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we	68	84.0	20	95.2	188	57.5	781	78.9
Ddim yn defnyddio'r we	4	4.9	0	0.0	9	2.8	29	2.9
Heb ateb	9	11.1	1	4.8	130	39.8	180	18.2
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- Ychydig iawn o ymatebwyr a nododd nad ydynt yn defnyddio'r we o gwbl. Yn amlwg nid yw hyn yn annisgwyl o safbwynt y sampl ar-lein ond mae'n berthnasol i'r ymatebion wyneb-yn-wyneb hefyd.
- Tra gellid tybio efallai fod hyn yn arwydd nad yw'r ymarferiad wyneb-yn-wyneb wedi llwyddo i gyrraedd trawsdoriad teg o bobl – mae'r ffaith fod 81% o oedolion Cymru gyfan yn defnyddio'r we¹ yn awgrymu nad yw'r canlyniadau yma mor annisgwyl â hynny.
- Mae rhywfaint o dystiolaeth fod cyfran is o fewn yr oedrannau hŷn yn defnyddio'r we, ond hyd yn oed yma mae'r mwyafrif llethol o ymatebwyr yn ei ddefnyddio.
- Nid oes patrwm clir yn amlwg o ran defnydd is neu uwch o'r we mewn gwahanol ardaloedd daearyddol.

¹ Arolwg Cenedlaethol Cymru, 2014/15

Defnyddio'r we er mwyn cymdeithasu – Facebook, Twitter ayb



Roedd 164 o'r 225 nad oedd yn defnyddio'r we i gymdeithasu wedi nodi rheswm am hynny. Y rhesymau amlycaf oedd diffyg awydd / diddordeb (67) a phryderon am ddiogelwch / preifatrwydd (24).

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	365	55.0	219	67.2	584	59.0
Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	122	18.4	103	31.6	225	22.7
Heb ateb	177	26.7	4	0.9	181	18.3
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	98	73.7	269	83.0	170	59.0
Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	7	5.3	32	9.9	102	35.4
Heb ateb	28	21.1	23	7.1	16	5.6
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	44	30.3	3	3.0	584	59.0
Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	83	57.2	1	1.0	225	22.7
Heb ateb	18	12.4	96	96.0	181	18.3
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	117	76.5	123	65.8	28	58.3

Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	27	17.6	50	26.7	18	37.5
Heb ateb	9	5.9	14	7.5	2	4.2
Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0

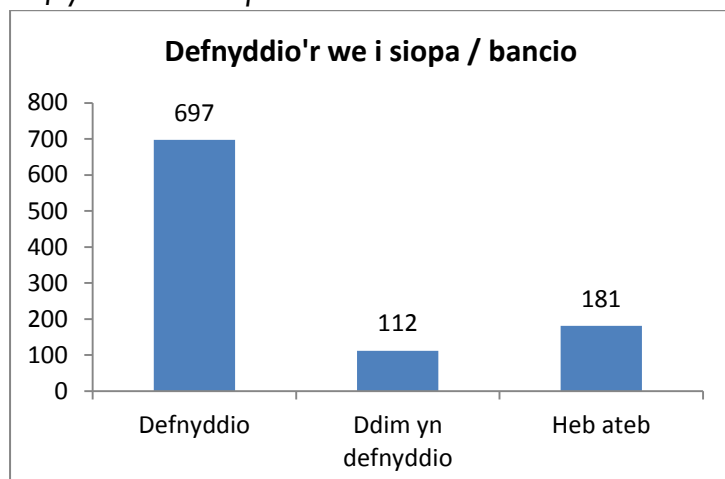
	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	28	70.0	75	72.1	23	79.3
Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	9	22.5	19	18.3	5	17.2
Heb ateb	3	7.5	10	9.6	1	3.4
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i gymdeithasu	53	65.4	13	61.9	124	37.9	584	59.0
Ddim yn defnyddio'r we i gymdeithasu	18	22.2	7	33.3	72	22.0	225	22.7
Heb ateb	10	12.3	1	4.8	131	40.1	181	18.3
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- 59% o ymatebwyr sy'n defnyddio'r we i gymdeithasu. Mae'n anodd gwybod i sicrwydd a oes gwahaniaeth rhwng yr ymatebion ar-lein a wyneb-yn-wyneb, oherwydd y nifer uchel o ymatebwyr ar-lein sydd heb ateb y cwestiwn.
- Mae patrwm eglur o ddefnydd uwch o'r we i gymdeithasu ymhlith y grwpiau oedran iau.
- Mae yna rywffaint o wahaniaeth rhwng ardaloedd yn y lefel defnydd o'r we i gymdeithasu, ond mae'n anodd gweld patrwm amlwg yn y gwahaniaethau yma.

Defnyddio'r we i siopa / bancio



Roedd 86 o'r 112 nad oedd yn defnyddio'r we i siopa / bancio wedi nodi rheswm am hynny. Y rhesymau amlycaf oedd pryderon am ddiogelwch (24) ac awydd i weld beth maent yn ei brynu / siarad wyneb-yn-wyneb (21).

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	438	66.0	259	79.4	697	70.4
Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	47	7.1	65	19.9	112	11.3
Heb ateb	179	27.0	2	0.6	181	18.3
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	99	74.4	279	86.1	234	81.3
Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	7	5.3	20	6.1	38	13.2
Heb ateb	27	20.3	25	7.7	16	5.6
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	81	55.9	4	4.0	697	70.4
Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	47	32.4	0	1.0	112	11.3
Heb ateb	17	11.7	96	96.0	181	18.3
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	133	86.9	147	78.6	41	85.4

Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	12	7.8	25	13.4	5	10.4
Heb ateb	8	5.2	15	8.0	2	4.2
Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0

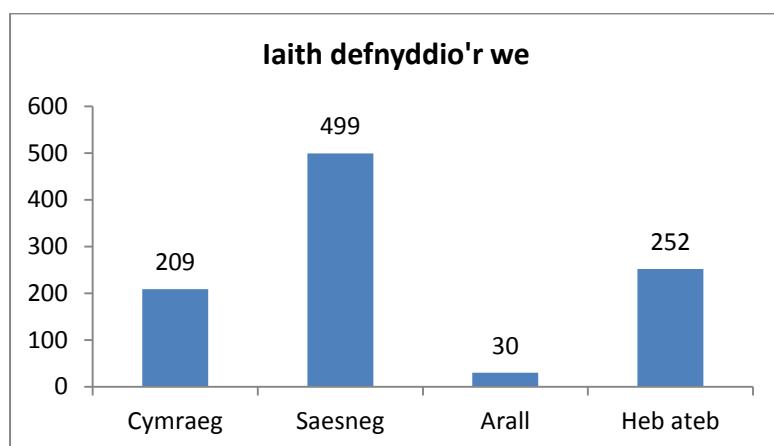
	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	33	82.5	81	77.9	26	89.7
Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	4	10.0	13	12.5	2	6.9
Heb ateb	3	7.5	10	9.6	1	3.4
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Yn defnyddio'r we i siopa / bancio	62	76.5	19	90.5	155	47.4	697	70.4
Ddim yn defnyddio'r we i siopa / bancio	8	9.9	1	4.8	42	12.8	112	11.3
Heb ateb	11	13.6	1	4.8	130	39.8	181	18.3
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- Mae 70% o ymatebwyr yn defnyddio'r we i siopa / bancio. Unwaith eto mae'n anodd gwybod faint o wahaniaeth sydd rhwng yr ymatebion ar-lein a wyneb-yn-wyneb, oherwydd y nifer uchel o ymatebwyr ar-lein sydd heb ateb y cwestiwn.
- Mae'r lefel defnydd o'r we i siopa / bancio yn eithaf cyson ar draws y gwahanol oeddrannau, heblaw am yr oedran 65+ lle mae'n is. Ond hyd yn oed yma, mae dros hanner yr ymatebwyr yn ei ddefnyddio, sy'n llawer uwch na'r cyfran o'r grŵp oedran sy'n ei ddefnyddio i gymdeithasu.
- Mae yna awgrym, yn y ffaith mai ymatebwyr ardaloedd Tywyn a Phenllyn sy'n gwneud mwyaf o ddefnydd o'r we i siopa / bancio, fod yna fwy o ddefnydd o hyn mewn ardaloedd pellennig. Ond, mewn gwirionedd, mae'r gwahaniaethau rhwng ardaloedd yn eithaf bychan ac nid oes llawer o batrwm pendant ynddynt.

3. Iaith defnyddio'r we



O'r 30 a atebodd "Arall", nododd 9 eu bod yn defnyddio Cymraeg a Saesneg yn gyfartal.

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	118	17.8	91	27.9	209	21.1
Saesneg	305	45.9	194	59.5	499	50.4
Arall	14	2.1	16	4.9	30	3.0
Heb ateb	227	34.2	25	7.7	252	25.5
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	22	16.5	95	29.3	66	22.9
Saesneg	65	48.9	171	52.7	179	62.2
Arall	5	3.8	12	3.7	9	3.1
Heb ateb	41	30.8	46	14.2	34	11.8
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	23	15.9	3	3.0	209	21.1
Saesneg	82	56.6	2	2.0	499	50.4
Arall	4	2.8	0	0.0	30	3.0
Heb ateb	36	24.8	95	95.0	252	25.5
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	33	21.6	51	27.3	9	18.8
Saesneg	99	64.7	92	49.2	34	70.8
Arall	3	2.0	12	6.4	1	2.1
Heb ateb	18	11.8	32	17.1	4	8.3
Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0

	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	17	42.5	34	32.7	10	34.5
Saesneg	17	42.5	46	44.2	14	48.3
Arall	0	0.0	6	5.8	2	6.9
Heb ateb	6	15.0	18	17.3	3	10.3
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Cymraeg	22	27.2	1	4.8	32	9.8	209	21.1
Saesneg	43	53.1	18	85.7	136	41.6	499	50.4
Arall	2	2.5	0	0.0	4	1.2	30	3.0
Heb ateb	14	17.3	2	9.5	155	47.4	252	25.5
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- Mewn cyfanswm nododd tua 20% o'r ymatebwyr eu bod yn defnyddio'r we yn Gymraeg a tua 50% yn Saesneg (roedd y rhan fwyaf o'r gweddill heb ateb y cwestiwn). Nid oes gwahaniaeth amlwg rhwng ymatebwyr wyneb-yn-wyneb / ar-lein.
- Yn y grŵp oedran 25-44 oed mae'r cyfran sy'n defnyddio'r we yn Gymraeg o'i gymharu â'r Saesneg rywfaint yn uwch – tua 30% yn Gymraeg a tua 50% yn Saesneg. Fel arall, 'does dim llawer o wahaniaethau mewn gwirionedd yn y darlun ar draws y grwpiau oedran.
- Mae'r darlun yn fwy amrywiol fesul ardal gyda tua 30% -40% yn defnyddio'r We yn Gymraeg yn ardaloedd Ffestiniog, Penllyn a Llŷn. Mae'r cyfran sy'n defnyddio Saesneg yn sylweddol uwch yn ardal Tywyn ac, i raddau llai, Dolgellau.

4. Dyfeisiadau i fynd ar y we

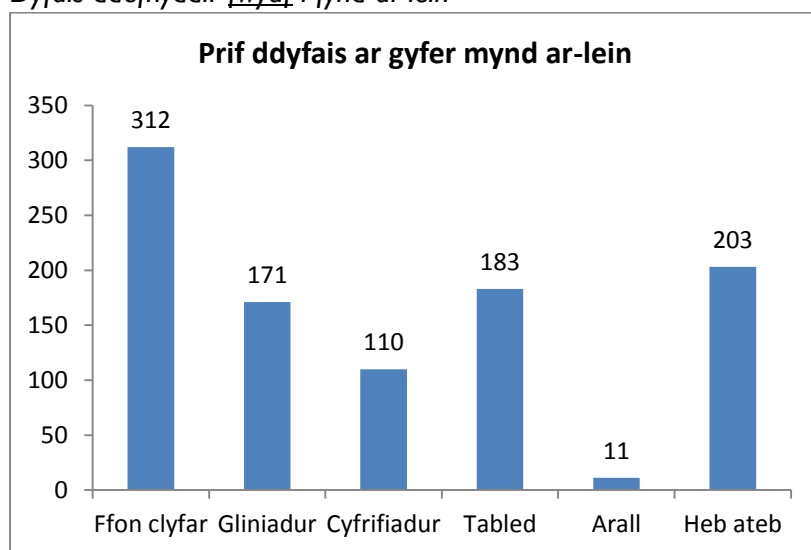
Pa ddyfeisiadau oedd gan ymatebwyr

Dyma'r cyfran o'r holl ymatebwyr oedd gan y gwahanol ddyfeisiadau:

Dyfais	Nifer (Canran) gyda'r ddyfais	Nifer (Canran) ddim â'r ddyfais
Ffôn	572 (57.8%)	418 (42.2%)
Tabled	478 (48.3%)	512 (51.7%)
Gliniadur	504 (50.9%)	486 (49.1%)
PC	277 (28.0%)	713 (72.0%)

Nododd 9 ymatebydd eu bod â dyfais arall (e.e. consol gemau, ffôn mobeil).

Dyfais ddefnyddir fwyaf i fynd ar-lein



Yr II 'Arall' yn cynnwys yn bennaf ffôn mobeil, a 'defnyddio mwy nag un i'r un graddau'.

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	200	30.1	112	34.4	312	31.5
Gliniadur	99	14.9	72	22.1	171	17.3
Cyfrifiadur	72	10.8	38	11.7	110	11.1
Tabled	105	15.8	78	23.9	183	18.5
Arall	8	1.2	3	0.9	11	1.1
Heb ateb	180	27.1	23	7.1	203	20.5
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	77	57.9	176	54.3	53	18.4
Gliniadur	12	9.0	39	12.0	80	27.8
Cyfrifiadur	2	1.5	21	6.5	54	18.8
Tabled	14	10.5	64	19.8	72	25.0

Arall	1	0.8	1	0.3	5	1.7
Heb ateb	27	20.3	23	7.1	24	8.3
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	6	4.1	0	0.0	312	31.5
Gliniadur	37	25.5	3	3.0	171	17.3
Cyfrifiadur	32	22.1	1	1.0	110	11.1
Tabled	33	22.8	0	0.0	183	18.5
Arall	4	2.8	0	0.0	11	1.1
Heb ateb	33	22.8	96	96.0	203	20.5
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	67	43.8	71	38.0	11	22.9
Gliniadur	34	22.2	34	18.2	9	18.8
Cyfrifiadur	15	9.8	19	10.2	9	18.8
Tabled	21	13.7	44	23.5	15	31.3
Arall	2	1.3	0	0.0	2	4.2
Heb ateb	14	9.2	19	10.2	2	4.2
Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0

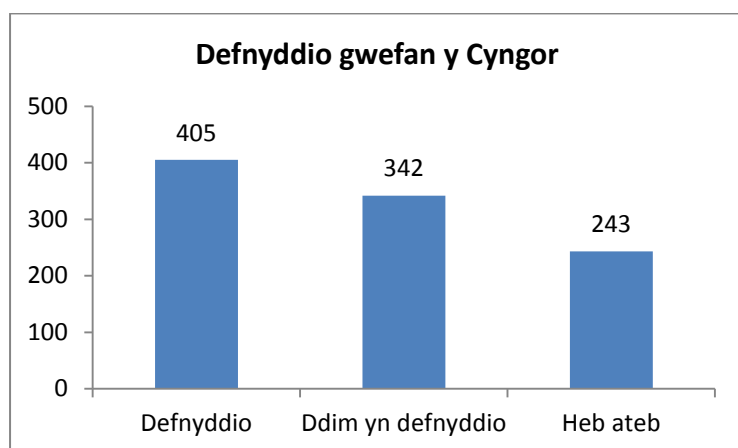
	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	11	27.5	37	35.6	17	58.6
Gliniadur	9	22.5	10	9.6	5	17.2
Cyfrifiadur	5	12.5	11	10.6	2	6.9
Tabled	11	27.5	31	29.8	3	10.3
Arall	0	0.0	3	2.9	0	0.0
Heb ateb	4	10.0	12	11.5	2	6.9
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Ffôn clyfar	25	30.9	10	47.6	63	19.3	312	31.5
Gliniadur	14	17.3	2	9.5	54	16.5	171	17.3
Cyfrifiadur	10	12.3	5	23.8	34	10.4	110	11.1
Tabled	19	23.5	3	14.3	36	11.0	183	18.5
Arall	0	0.0	0	0.0	4	1.2	11	1.1
Heb ateb	13	16.0	1	4.8	136	41.6	203	20.5
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- O ran yr holl ddyfeisiadau 'roedd ymatebwyr eu piau, ffôn clyfar oedd y mwyaf poblogaidd, er bod cyfran sylweddol (tua hanner yr ymatebwyr) â gliniadur a/neu gyfrifiadur hefyd.
- O ran y prif ddyfais i fynd ar-lein, ffôn clyfar oedd eto â'r cyfran uchaf (32%) er fod cyfran sylweddol yn defnyddio gliniadur, tabled ac (i raddau llai) cyfrifiadur hefyd.
- 'Roedd tipyn mwy o ymatebwyr wyneb-yn-wyneb (o'i gymharu ag ar-lein) yn defnyddio gliniadur a/neu tabled fwyaf (sydd efallai yn adlewyrchu gwahanol broffil oed yr ymatebwyr – gweler isod).
- Mae'r patrwm yma yn gwahaniaethu'n sylweddol yn ôl grŵp oedran. Ffôn clyfar oedd y mwyaf poblogaidd o ddigon yn y grwpiau dan 44 oed (dros 50% yn ei ddefnyddio fel eu prif ddyfais ar-lein) tra fod y grŵp 45-64 oed yn rhannu bedair ffordd, fwy neu lai, rhwng y prif ddyfeisiadau (ond gyda gliniadur a thabledi ar y blaen o ychydig). Y grŵp dros 65 oed, ar y llaw arall, yn gwneud bron dim defnydd o ffonau clyfar ond yn rhannu 3 ffordd rhwng y gweddill (ond gliniaduron fwyaf).
- Mae'n anodd gweld llawer o batrwm daearyddol pendant yn y prif ddyfais i fynd ar-lein. Mae Penllyn (a Tywyn i raddau) yn gwneud defnydd uwch o ffonau symudol, a Dolgellau a Llŷn i weld yn uwch o ran tabledi, ond o ystyried maint y sampl fesul ardal mae'n anodd gweld arwyddocâd mawr yn hyn.

5. Defnydd cyfredol o wefan Cyngor Gwynedd i ofyn am wasanaethau



Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein		Wyneb-yn-wyneb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	211	31.8	194	59.5	405	40.9
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	221	33.3	121	37.1	342	34.5
Heb ateb	232	34.9	11	3.4	243	24.5
Cyfanswm	664	100.0	326	100.0	990	100.0

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed		25-44 oed		45-64 oed	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	41	30.8	157	48.5	150	52.1
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	54	40.6	116	35.8	105	36.5
Heb ateb	38	28.6	51	15.7	33	11.5
Cyfanswm	133	100.0	324	100.0	288	100.0

	65+ oed		Heb nodi oedran		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	55	37.9	2	2.0	405	40.9
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	65	44.8	2	2.0	342	34.5
Heb ateb	25	17.2	96	96.0	243	24.5
Cyfanswm	145	100.0	100	100.0	990	100.0

Fesul ardal:

	Bangor		Caernarfon		Dolgellau	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%

Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	82	53.6	91	48.7	32	66.7
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	54	35.3	69	36.9	12	25.0
Heb ateb	17	11.1	27	14.4	4	8.3
Cyfanswm	153	100.0	187	100.0	48	100.0

	Ffestiniog		Llŷn		Penllyn	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	23	57.5	50	48.1	16	55.2
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	11	27.5	35	33.7	11	37.9
Heb ateb	6	15.0	19	18.3	2	6.9
Cyfanswm	40	100.0	104	100.0	29	100.0

	Porthmadog		Tywyn		Arall / Heb nodi		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Defnyddio'r wefan i ofyn am wasanaethau	46	56.8	10	47.6	55	9.8	405	40.9
Ddim yn defnyddio'r wefan i ofyn am was.	23	28.4	9	42.9	118	41.6	342	34.5
Heb ateb	12	14.8	2	9.5	154	47.4	243	24.5
Cyfanswm	81	100.0	21	100.0	327	100.0	990	100.0

Casgliadau:

- Mewn cyfanswm, mae tua 40% o'r ymatebwyr yn defnyddio gwefan y Cyngor i ofyn am wasanaethau, a tua 35% ddim yn ei defnyddio. Gan fod cymaint o ymatebwyr ar-lein heb ateb y cwestiwn mae'n anodd dweud a oes gwahaniaeth rhwng ymatebwyr wyneb-yn-wyneb / ar-lein.
- Mae yna rywffaint o wahaniaeth fesul grŵp oedran, gyda tua 50% o ymatebwyr rhwng 25-64 oed yn defnyddio'r wefan, ond tua 30% yn y grŵp oedran 16-24 oed.
- 'Does dim llawer o wahaniaethau amlwg yn lefel y defnydd fesul ardal. Mae tua 50% o ymatebwyr pob un o'r 8 ardal yn defnyddio'r wefan (ac eithrio ardal Dolgellau, sy'n uwch).
- Mae'r uchod yn awgrymu hefyd fod tua 50% o'r ymatebwyr sy'n byw yng Ngwynedd yn defnyddio'r wefan (h.y. mai ymatebwyr o'r tu allan i Wynedd sydd wedi achosi i'r cyfran sy'n defnyddio'r wefan ddisgyn i 40% mewn cyfanswm).

Beth mae pobl yn ei ddefnyddio ar y wefan

O'r 405 ymatebydd sydd yn defnyddio'r wefan, fe atebodd 213 ohonynt y cwestiwn atodol oedd yn gofyn pa wasanaethau maent yn eu defnyddio.

Fe nododd nifer ohonynt bethau cyffredinol e.e. 'amrywiol', neu 'gwybodaeth am wasanaethau', ond dyma'r rhai grybwyllwyd amlaf o ran gwasanaethau penodol:

Gwasanaeth	Nifer ymatebwyr yn nodi eu bod yn eu defnyddio drwy'r wefan
Gwastraff / Ailgylchu	85
Cludiant cyhoeddus	38
Ysgolion	35
Swyddi gwag	30
Treth gyngor	24
Cynllunio	22
Llyfrgelloedd	13
Ffyrdd / goleuadau stryd	8
Canolfannau hamdden	5
Tai	4

Pam ddim defnyddio'r wefan

O'r 342 ymatebydd sydd ddim yn defnyddio'r wefan, fe nododd 143 ohonynt y rhesymau am hynny. Dadansoddir yr ymatebion isod fesul grŵp oedran yr ymatebydd.

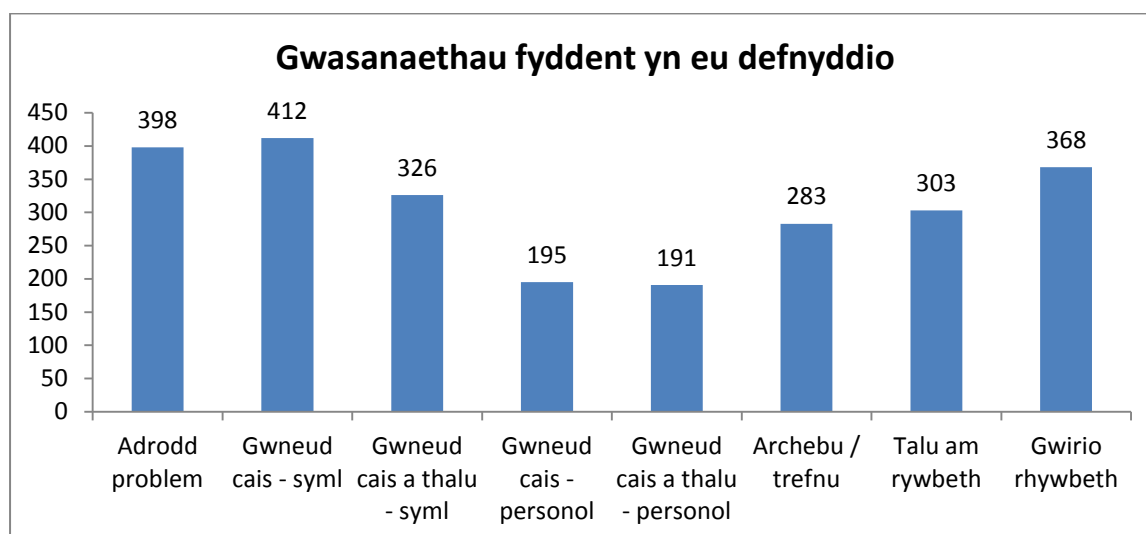
Rheswm dros beidio defnyddio'r wefan	Nifer (canran) y rhai roddodd reswm a nododd hynny				
	16-24 oed	25-44 oed	45-64 oed	65+ oed	Cyfanswm
Yr angen heb godi	10 (52.6%)	13 (26.0%)	13 (28.3%)	7 (25.9%)	44 (30.8%)
Ddim yn byw yng Ngwynedd	0	8 (16.0%)	11 (23.9%)	8 (29.6%)	27 (18.9%)
Ddim yn gwybod fod modd cael gwasanaethau drwy'r wefan	3 (15.8%)	3 (6.0%)	5 (10.9%)	3 (11.1%)	14 (9.8%)
Ddim yn gwybod pa wasanaethau sydd i'w cael drwy'r wefan	0	8 (16.0%)	3 (6.5%)	0	11 (7.7%)
Yn well, neu'n haws, ganddynt ffonio	0	2 (4.0%)	3 (6.5%)	3 (11.1%)	8 (5.6%)
Ddim yn hoffi'r wefan	0	2 (4.0%)	3 (6.5%)	0	5 (3.5%)
Ddim yn gwybod sut i ddefnyddio'r wefan	1 (5.3%)	1 (2.0%)	2 (4.3%)	1 (3.7%)	5 (3.5%)
<i>Cyfanswm a nododd reswm</i>	<i>19</i>	<i>50</i>	<i>46</i>	<i>27</i>	<i>143</i>

Casgliadau:

- Materion gwastraff / ailgylchu oedd, o bell ffordd, y gwasanaeth oedd yr ymatebwyr yn ei ddefnyddio fwyaf ar-lein. Cludiant cyhoeddus ac ysgolion oedd yr ail a'r trydydd.

- O ran rhesymau dros beidio defnyddio'r wefan, yn gyffredinol roedd tua 30% o'r ymatebwyr heb fod angen gwasanaeth, tua 20% ddim yn byw yng Ngwynedd, tua 10% ddim yn ymwybodol o'r wefan, a tua 10% yn gwybod am y wefan ond ddim yn ymwybodol pa wasanaethau ellid gofyn amdanynt ar y wefan.
- Mae'r patrwm uchod yn eithaf cyson ar draws y grwpiau oedran, heblaw:-
 - mwy o'r grŵp 16-24 oed ddim angen unrhyw wasanaeth
 - llai o'r grŵp 25-44 oed ddim yn ymwybodol o'r wefan, ond mwy ohonynt ddim yn ymwybodol pa wasanaethau penodol sydd i'w cael ar y wefan.

6. Gwasanaethau fyddai pobl yn eu defnyddio pe baent ar gael ar y wefan



(modd i ymatebwyr ddewis mwy nag un opsiwn)

Roedd 44 o'r 990 ymatebydd hefyd wedi nodi gwasanaeth penodol 'Arall'. Dyma'r prif wasanaethau gafodd eu nodi:

Gwasanaeth	Nifer ymatebwyr yn nodi y byddent yn eu defnyddio
Amserlenni / gwybodaeth cludiant	10
Archifau / hel achau	5
Gwastraff	3
Twristiaeth / digwyddiadau	3
Gwell gwybodaeth am sut i gysylltu â gwasanaethau neu aelodau	3
Gwe-gamerau	2

Fesul dull ymateb:

	Ymatebion ar-lein (664 ymateb)		Wyneb-yn-wyneb (326 ymateb)		Cyfanswm (990 ymateb)	
	Nifer	% o'r ymatebion	Nifer	% o'r ymatebion	Nifer	% o'r ymatebion
Adrodd problem	259	39.0	139	42.6	398	40.2
Gwneud cais - syml	260	39.2	152	46.6	412	41.6
Cais a thalu - syml	194	29.2	132	40.5	326	32.9
Gwneud cais - personol	111	16.7	84	25.8	195	19.7
Cais a thalu – personol	95	14.3	96	29.4	191	19.3
Archebu / trefnu	165	24.8	118	36.2	283	28.6
Talu am rywbeth	188	28.3	115	35.3	303	30.6
Gwirio rhywbeth	208	31.3	160	49.1	368	37.2

Fesul grŵp oedran:

	16-24 oed (133 ymateb)		25-44 oed (324 ymateb)		45-64 oed (288 ymateb)	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Adrodd problem	44	33.1	164	50.6	141	49.0
Gwneud cais - syml	49	36.8	167	51.5	143	49.7
Cais a thalu - syml	30	22.6	141	43.5	117	40.6
Gwneud cais - personol	22	16.5	93	28.7	65	22.6
Cais a thalu – personol	24	18.0	90	27.8	62	21.5
Archebu / trefnu	32	24.1	136	42.0	90	31.3
Talu am rywbeth	33	24.8	135	41.7	103	35.8
Gwirio rhywbeth	38	28.6	158	48.8	124	43.1

	65+ oed (145 ymateb)		Heb nodi oedran (100 ymateb)		Cyfanswm (990 ymateb)	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Adrodd problem	49	33.8	0	0.0	398	40.2
Gwneud cais - syml	51	35.2	2	2.0	412	41.6
Cais a thalu - syml	38	26.2	0	0.0	326	32.9
Gwneud cais - personol	15	10.3	0	0.0	195	19.7
Cais a thalu – personol	15	10.3	0	0.0	191	19.3
Archebu / trefnu	25	17.2	0	0.0	283	28.6
Talu am rywbeth	31	21.4	1	2.0	303	30.6
Gwirio rhywbeth	47	32.4	1	1.0	368	37.2

Fesul ardal:

	Bangor (153 ymateb)		Caernarfon (187 ymateb)		Dolgellau (48 ymateb)	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Adrodd problem	75	49.0	92	49.2	31	64.6
Gwneud cais - syml	83	54.2	85	45.5	32	66.7
Cais a thalu - syml	64	41.8	74	39.6	25	52.1
Gwneud cais - personol	39	25.5	38	20.3	15	31.3
Cais a thalu – personol	35	22.9	43	23.0	14	29.2
Archebu / trefnu	51	33.3	74	39.6	21	43.8
Talu am rywbeth	58	37.9	69	36.9	23	47.9
Gwirio rhywbeth	72	47.1	88	47.1	30	62.5

	Ffestiniog (40 ymateb)		Llŷn (104 ymateb)		Penllyn (29 ymateb)	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Adrodd problem	26	65.0	40	38.5	17	58.6
Gwneud cais - syml	27	67.5	47	45.2	24	82.8
Cais a thalu - syml	23	57.5	33	31.7	18	62.1
Gwneud cais - personol	15	37.5	15	14.4	12	41.4
Cais a thalu – personol	13	32.5	15	14.4	11	37.9
Archebu / trefnu	20	50.0	23	22.1	15	51.7
Talu am rywbeth	19	47.5	31	29.8	20	69.0
Gwirio rhywbeth	23	57.5	34	32.7	16	55.2

	Porthmadog (81 ymateb)		Tywyn (21 ymateb)		Arall / Heb nodi (327 ymateb)		Cyfanswm (990 ymateb)	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Adrodd problem	44	54.3	16	76.2	57	17.4	398	40.2
Gwneud cais - syml	45	55.6	15	71.4	54	16.5	412	41.6
Cais a thalu - syml	35	43.2	11	52.4	43	13.1	326	32.9
Gwneud cais - personol	22	27.2	9	42.9	30	9.2	195	19.7
Cais a thalu – personol	21	25.9	6	28.6	33	10.1	191	19.3
Archebu / trefnu	32	39.5	9	42.9	38	11.6	283	28.6
Talu am rywbeth	34	42.0	8	38.1	41	12.5	303	30.6
Gwirio rhywbeth	42	51.9	11	52.4	52	15.9	368	37.2

Casgliadau:

- Y gwasanaethau fyddai ymatebwyr yn eu defnyddio fwyaf pe baent ar gael yw **Gwneud cais am rywbeth syml (42%), Dweud wrthym am broblem (40%), a Gwirio rhywbeth (37%).**

- Y gwasanaethau fyddent yn eu defnyddio leiaf yw **Gwneud cais a thalu am rywbeth personol / swyddogol (19%)** a **Gwneud cais am rywbeth mwy personol (20%)**.
- 'Roedd yr ymatebwyr wyneb-yn-wyneb yn fwy parod i ddefnyddio pob opsiwn na'r ymatebwyr ar-lein, a'r opsiwn 'Gwirio rhywbeth' oedd y mwyaf poblogaidd ymhlith ymatebwyr wyneb-yn-wyneb.
- Ar gyfer pob un o'r gwasanaethau a restrwyd, y grŵp oedran 25-44 oed sydd fwyaf tebygol o'u defnyddio.
- 'Does dim llawer o wahaniaethau rhwng yr hyn fyddai pob grŵp oedran yn unigol ei eisiau fwyaf, h.y. 'Gwneud cais am rywbeth syml', 'Dweud wrthym am broblem' a 'Gwirio rhywbeth' yw'r 3 uchaf ym mhob grŵp oedran.
- O ran gwahaniaethau rhwng ardaloedd daearyddol, mae yna awgrym o awydd mwy i ddefnyddio'r gwasanaethau yn gyffredinol yn ardaloedd Penllyn (y cyfran uchaf ar 5 allan o'r 8 opsiwn) a Tywyn (2 allan o'r 8 opsiwn).
- Yr un gwahaniaeth daearyddol amlwg arall ydi bod awydd llawer uwch yn ardal Penllyn i gael gwasanaethau 'Talu am rhywbeth' nag yn yr un ardal arall.

7. Cymharu ymateb cwestiynau ‘Talu’ efo defnydd o’r we i siopa / bancio

Fel ymarferiad ychwanegol, fe gymharwyd yr atebion i’r cwestiynau am pwy fyddai’n awyddus i ddefnyddio gwasanaethau ‘Talu’ ar y wefan, gyda pa ymatebwyr oedd yn defnyddio’r we i siopa / bancio eisoes.

Gwneud cais a thalu am rywbeth syml

	Yn defnyddio’r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio’r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	317	45.4	9	8.0	0	0.0	326	32.9
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	380	54.5	103	92.0	181	100.0	664	67.1
Cyfanswm	697	100.0	112	100.0	181	100.0	990	100.0

Gwneud cais a thalu am rywbeth mwy personol / swyddogol

	Yn defnyddio’r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio’r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	183	26.3	8	7.1	0	0.0	326	32.9
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	514	73.7	104	92.9	181	100.0	664	67.1
Cyfanswm	697	100.0	112	100.0	181	100.0	990	100.0

Casgliadau:

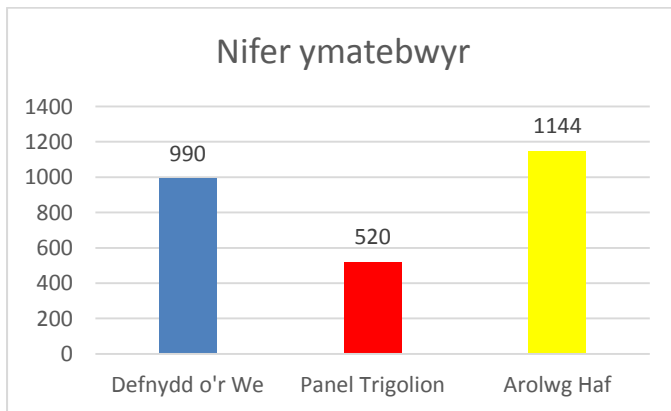
- Byddai llai na hanner o’r ymatebwyr sy’n defnyddio bancio / siopa ar y We yn fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais / talu uam rywbeth syml.
- Tua chwarter yr ymatebwyr sy’n defnyddio siopa / bancio ar y We fyddai’n fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais a thalu am rywbeth mwy personol / swyddogol.

Atodiad: Cymharu canlyniadau Holiadur Defnydd o'r We efo Panel Trigolion ac Arolwg yr Haf

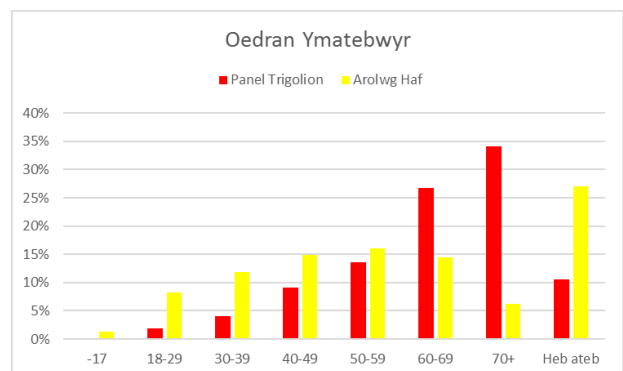
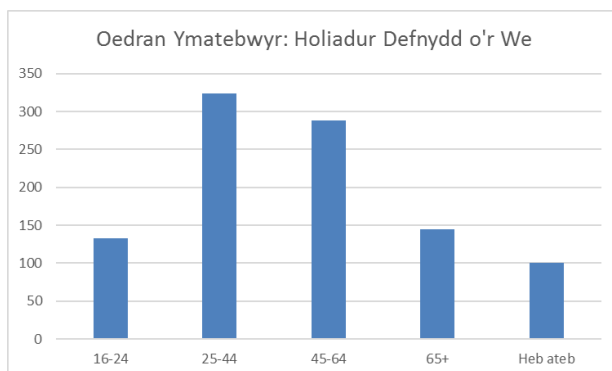
Cynhaliwyd arolwg Panel Trigolion, ac Arolwg yr Haf i'r cyhoedd yn gyffredinol, tua'r un adeg â'r holiadur Defnydd o'r Wefan. Mae hyn yn galluogi cymharu'r ymatebion i gwestiynau tebyg ar draws y 3 ymarferiad.

I. Ymatebwyr

Mae yna gyfanswm o **2,654** o ymatebion i'r 3 ymarferiad. Mae'r Panel Trigolion yn sampl llai na'r holiadur Defnydd o'r We, tra mae'r Arolwg Haf yn sampl rhywfaint mwy:



O ran oed yr ymatebwyr, mae'r ffaith fod bandiau oedran yr holiadur Defnydd o'r We yn wahanol i rai'r ddau arolwg arall yn ei gwneud yn anodd gwneud unrhyw gymhariaeth ar sail oed, ond yn gyffredinol mae'n glir o'r siartiau isod bod oedran yr ymatebwyr i'r holiadur Defnydd o'r We yn sylweddol iau na'r Arolwg Haf ac (yn enwedig) y Panel Trigolion. (E.e. mae bron hanner ymatebwyr yr holiadur Defnydd o'r We dan 45 oed tra mai tua thraean o ymatebwyr yr Arolwg Haf, a 15% o ymatebwyr y Panel Trigolion, sydd dan 50 oed). Mae hyn yn debygol o effeithio ar y gymhariaeth rhwng canlyniadau'r tri arolwg.

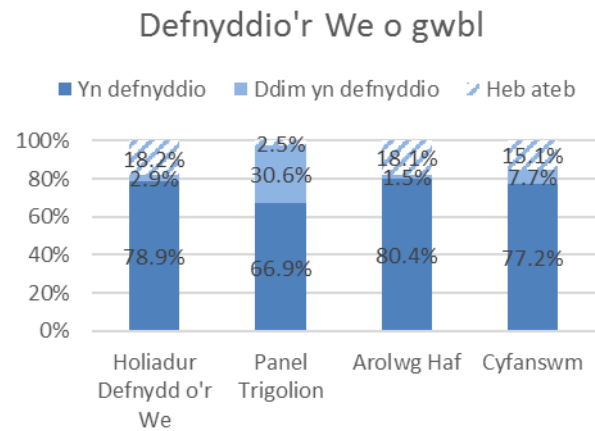


2. Cymharu ymatebion: Defnydd presennol o'r We

Defnyddio'r We o gwbl

	Holiadu r Defnydd o'r We	Panel Trigolion	Arolw g Haf
Defnyddio	781	348	920
Ddim	29	159	17
Heb ateb	180	13	207

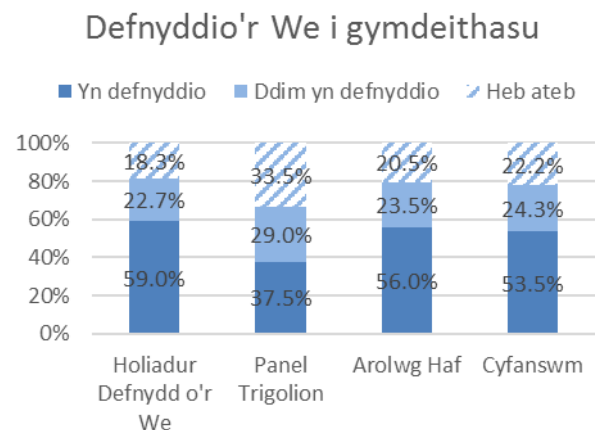
	Cyfanswm
Defnyddio	2049
Ddim	205
Heb ateb	400



Defnyddio'r We er mwyn cymdeithasu - Facebook, Twitter ayb

	Holiadu r Defnydd o'r We	Panel Trigolion	Arolw g Haf
Defnyddio	584	195	641
Ddim	225	151	269
Heb ateb	181	174	234

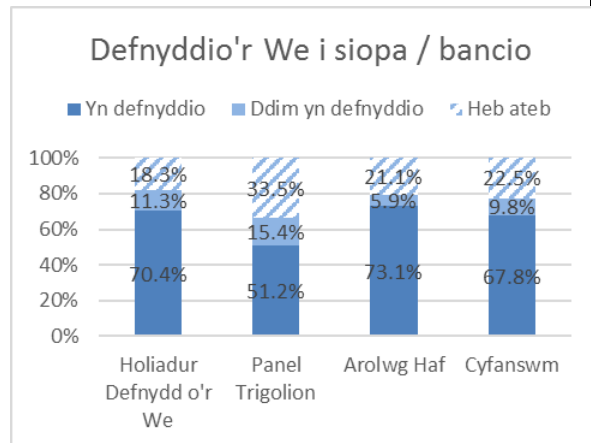
	Cyfanswm
Defnyddio	1420
Ddim	645
Heb ateb	589



Defnyddio'r We er mwyn siopa / bancio

	Holiadu r Defnydd o'r We	Panel Trigolio n	Arolw g Haf
Defnyddi o	697	266	836
Ddim	112	80	67
Heb ateb	181	174	241

	Cyfanswm
Defnyddio	1799
Ddim	259
Heb ateb	596



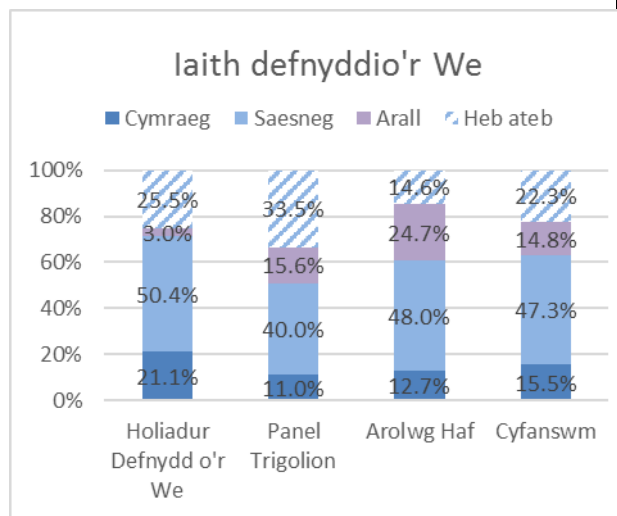
3. Cymharu ymatebion: iaith defnyddio'r We

Iaith defnyddio'r We

	Holiadu r Defnydd o'r We	Panel Trigolio n	Arolw g Haf
Cymraeg	209	57	145
Saesneg	499	208	549
Arall *	30	81	283
Heb ateb	252	174	167

	Cyfanswm
Cymraeg	411
Saesneg	1256
Arall	394
Heb ateb	593

* Ffigyrau "Arall" y Panel Trigolion a'r Arolwg Haf yn cynnwys ymatebwyr oedd wedi ticio'r 2 flwch 'Cymraeg' a 'Saesneg'. Nid oedd yn bosib ticio mwy nag un blwch yn yr Holiadur Defnydd o'r We

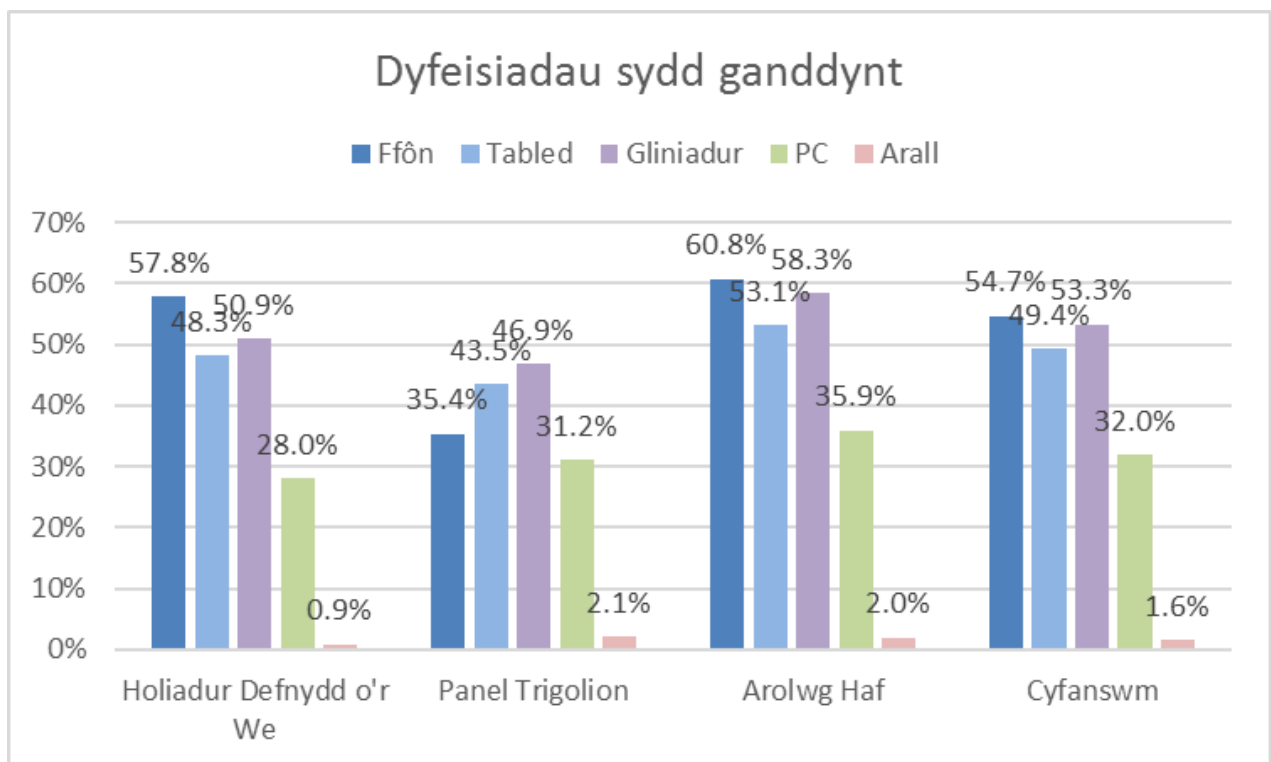


4. Cymharu ymatebion: dyfeisiadau i fynd ar-lein

Pa ddyfeisiadau sydd ganddynt

Dyfais	Holiadur Defnydd o'r We	Panel Trigolion	Arolwg Haf	Cyfanswm
Ffôn	572	184	695	1451
Tabled	478	226	607	1311
Gliniadur	504	244	667	1415
PC	277	162	411	850
Arall	9	11	23	43

(Nid yw'r ffigurau uchod yn adio i nifer yr ymatebwyr, gan fod modd i ymatebwyr nodi mwy nag un ddyfais, neu ddim un)

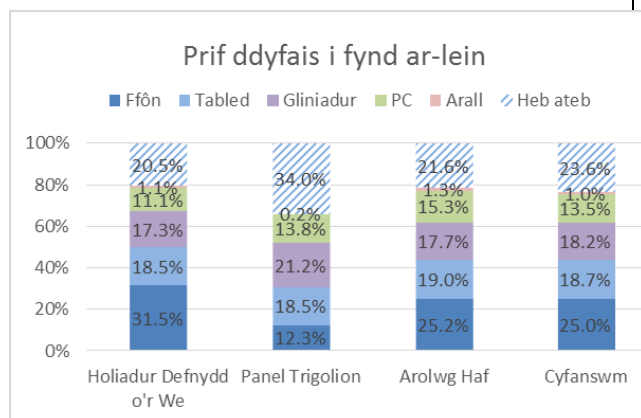


Dyfais ddefnyddir fwyaf i fynd ar-lein

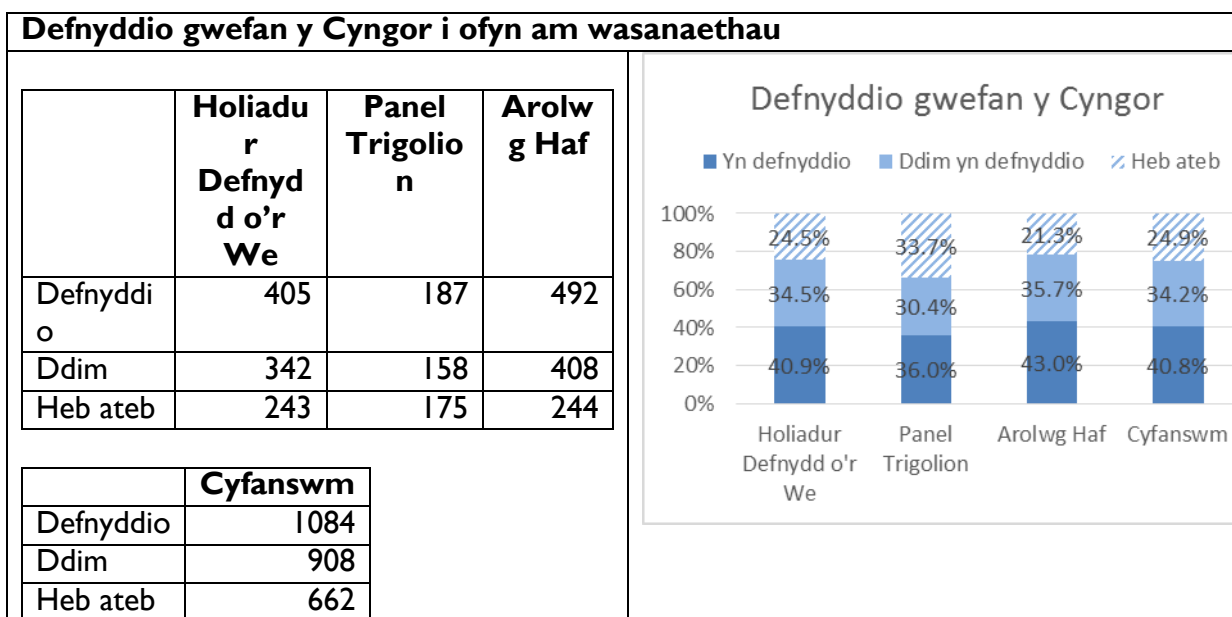
Prif ddyfais i fynd ar-lein

	Holiadu r Defnyd d o'r We	Panel Trigolio n	Arolw g Haf
Ffôn	312	64	288
Tabled	183	96	217
Gliniadu r	171	110	202
PC	110	72	175
Arall	11	1	15
Heb ateb	203	177	247

	Cyfanswm
Ffôn	664
Tabled	496
Gliniadur	483
PC	357
Arall	27
Heb ateb	627



5. Defnydd cyfredol o wefan y Cyngor



Gwasanaethau mae pobl yn eu defnyddio ar y wefan

Gan fod hwn yn gwestiwn “free text” gydag ymatebwyr yn diffinio'r ymateb yn eu ffordd eu hunain, mae ychydig yn anoddach i gymharu ymatebion ar draws y tri arolwg, ond dyma'r “10 uchaf” ym mhob un:

Gwasanaeth	Nifer ymatebwyr a nododd eu bod yn eu defnyddio		
	Holiadu Defnydd o'r We	Panel Trigolion	Arolwg Haf
Gwastraff / Ailgylchu	85	35	209
Cludiant cyhoeddus	38	24	40
Ysgolion	35	12	18
Swyddi gwag	30	9	22
Treth gyngor	24	9	67
Cynllunio	22	26	48
Llyfrgelloedd / Archifau	13	11	37
Ffyrdd / goleuadau stryd	8	8	16
Canolfannau hamdden	5	8	*
Tai	4	*	*
Cwynion / ymholiadau cyffredinol / canfod rhifau ffôn	*	28	60
Gwarchod y cyhoedd	*	*	17

(dynoda * nad oedd y gwasanaeth yn y “10 uchaf” yn yr arolwg hwnnw)

Mae yna gryn dipyn o gysondeb yn yr ymatebion, felly, gydag 8 gwasanaeth yn ymddangos yn y “10 uchaf” ym mhob un o'r arolygon, a'r gwasanaeth Gwastraff / Ailgylchu yr un a ddefnyddir fwyaf ym mhob un.

Pam ddim defnyddio'r wefan

Ar gyfer ymatebwyr oedd ddim yn defnyddio'r wefan, dyma'r rhesymau nodwyd dros beidio ei defnyddio ("5 uchaf" pob arolwg; cwestiwn 'free text' eto)

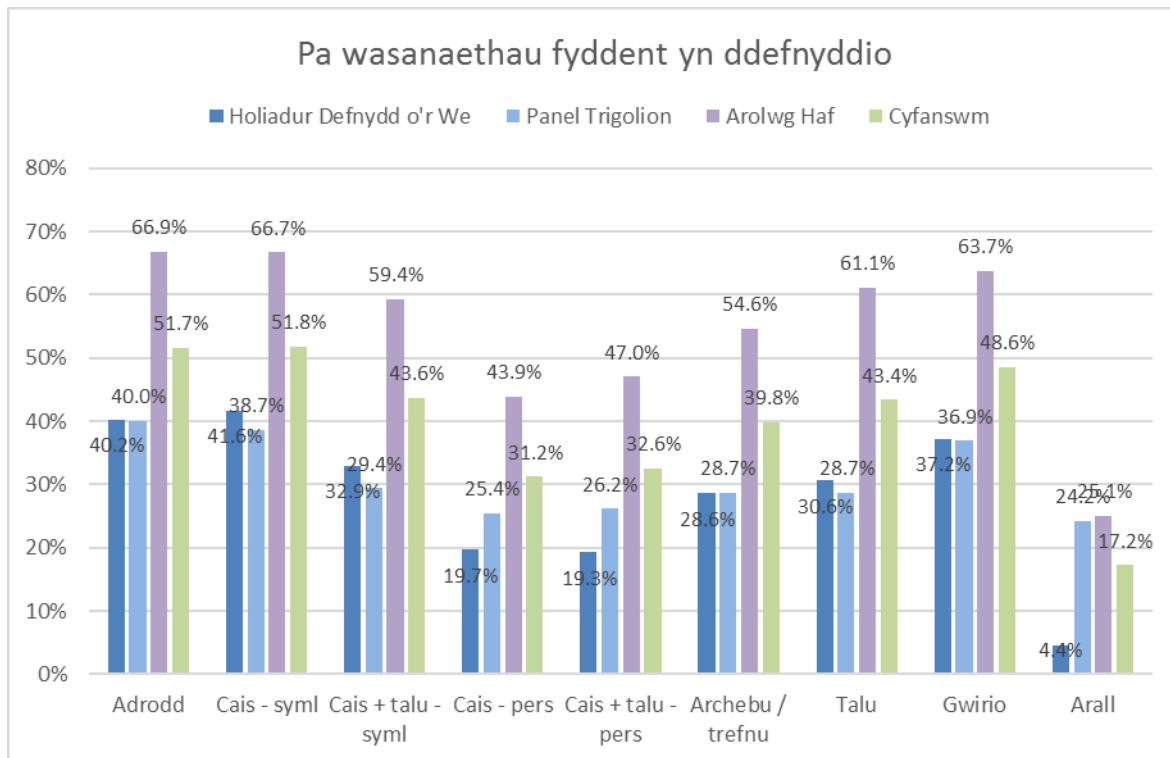
Gwasanaeth	Pam ddim yn defnyddio gwefan y Cyngor		
	Holiadur Defnydd o'r We	Panel Trigolion (4 ateb)	Arolwg Haf
Yr angen heb godi	44	55	88
Ddim yn byw yng Ngwynedd	27	*	*
Ddim yn gwybod fod modd cael gwasanaethau drwy'r wefan	14	5	54
Ddim yn gwybod pa wasanaethau sydd i'w cael drwy'r wefan	11	*	*
Yn well, neu'n haws, ganddynt ffonio	8	56	59
Gwefan ddim yn hwylus i'w defnyddio / ddim yn gallu	*	4	35
Diffyg ymateb i geisiadau wnaed drwy'r wefan	*	*	34

(dynoda * nad oedd y gwasanaeth yn y "5 uchaf" yn yr arolwg hwnnw)

6. Gwasanaethau fyddai pobl yn eu defnyddio pe baent ar y wefan

Dyfais	Holiadur Defnydd o'r We	Panel Trigolion	Arolwg Haf	Cyfanswm
Adrodd problem	398	208	765	1371
Gwneud cais - syml	412	201	763	1376
Gwneud cais a thalu - syml	326	153	679	1158
Gwneud cais – personol / sensitif	195	132	502	829
Gwneud cais a thalu – personol / swyddogol	191	136	538	865
Archebu / trefnu	283	149	625	1057
Talu am rywbeth	303	149	699	1151
Gwirio rhywbeth	368	192	729	1289
Arall	44	126	287	457

(Nid yw'r ffigurau uchod yn adio i nifer yr ymatebwyr, gan fod modd i ymatebwyr nodi mwy nag un ddyfais, neu ddim un)



Mae'n amlwg fod ymatebwyr yr Arolwg Haf, yn gyffredinol, wedi dweud y byddent yn fwy tebygol o ddefnyddio'r gwasanaethau ar y wefan, o'i gymharu ag ymatebwyr y ddau ymarferiad arall. Mae'n anodd gwybod y rheswm am hyn – roedd geiriad cwestiwn yr holiadur Defnydd o'r We (“*Petai'r gwasanaethau hyn ar gael ar wefan Cyngor Gwynedd pa rai fydddech chi'n eu defnyddio?*”) ychydig yn wahanol i'r ddau arolwg arall (“*Fydddech chi'n defnyddio'r gwasanaethau hyn pe baent ar gael ar wefan Cyngor Gwynedd?*”) ac efallai mai hyn sydd wedi dylanwadu ar yr atebion [h.y. yr holiadur Defnydd o'r We yn awgrymu'r angen i ddewis rhwng gwasanaethau yn hytrach na 'ticio' pob un – ond fod proffil oed yr ymatebwyr wedi canslo allan effaith hyn ar gyfer y Panel Trigolion?].

7. Cymharu ymateb cwestiynau 'Talu' efo defnydd o'r we i siopa / bancio

Mae'r isod yn cymharu yr atebion i'r cwestiynau am bwy fyddai'n awyddus i ddefnyddio gwasanaethau 'Talu' ar wefan Gwynedd, gyda pha ymatebwyr sy'n defnyddio'r we i siopa / bancio eisoes.

Gwneud cais a thalu am rywbeth syml

Holiadur Defnydd o'r We

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	317	45.4	9	8.0	0	0.0	326	32.9
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	380	54.5	103	92.0	181	100.0	664	67.1
Cyfanswm	697	100.0	112	100.0	181	100.0	990	100.0

Panel Trigolion

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	138	51.9	15	18.7	0	0.0	153	29.4
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	128	48.1	65	81.3	174	100.0	367	70.6
Cyfanswm	266	100.0	80	100.0	174	100.0	520	100.0

Arolwg yr Haf

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	650	77.8	23	34.3	6	2.5	679	59.4
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	186	22.2	44	65.7	235	97.5	465	40.6
Cyfanswm	836	100.0	67	100.0	241	100.0	1144	100.0

Cyfanswm – ymatebion y 3 arolwg efo'i gilydd

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	1105	61.4	47	18.1	6	1.0	1158	43.6
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	694	38.6	212	81.9	590	99.0	1496	56.4
Cyfanswm	1799	100.0	259	100.0	596	100.0	2654	100.0

O gymryd canlyniadau'r tri arolwg gyda'i gilydd felly, ychydig dros 60% o'r rhai sydd yn siopa / bancio ar y We eisoes fyddai yn fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais / talu am rywbeth syml.

Mae'r gyfran yma yn sylweddol uwch ymysg ymatebwyr Arolwg yr Haf nag yn y ddau arolwg arall, sy'n adlewyrchu'r canlyniadau blaenorol ynghylch parodrwydd cyffredinol i ddefnyddio gwefan y Cyngor. Mae'n bosib hefyd fod y ffordd y casglwyd yr wybodaeth yn ffactor yn hyn (h.y. bod pobl sy'n fodlon llenwi arolwg ar wefan y Cyngor yn fwy tebygol o fod yn fodlon talu ar y wefan hefyd).

Fel y gellid disgwyl efallai, dim ond lleiafrif o'r rhai nad ydynt yn defnyddio'r we i siopa a bancio fyddai'n fodlon talu ar wefan y Cyngor, er bod yna rai fyddai'n fodlon gwneud.

Gwneud cais a thalu am rywbeth mwy personol / swyddogol

Holiadur Defnydd o'r We

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	183	26.3	8	7.1	0	0.0	326	32.9
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	514	73.7	104	92.9	181	100.0	664	67.1
Cyfanswm	697	100.0	112	100.0	181	100.0	990	100.0

Panel Trigolion

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	126	47.4	10	12.5	0	0.0	136	26.2
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	140	52.6	70	87.5	174	100.0	384	73.8
Cyfanswm	266	100.0	80	100.0	174	100.0	520	100.0

Arolwg yr Haf

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	521	62.3	12	17.9	5	2.1	538	47.0
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	315	37.7	55	82.1	236	97.9	606	53.0
Cyfanswm	836	100.0	67	100.0	241	100.0	1144	100.0

Cyfanswm – ymatebion y 3 arolwg efo'i gilydd

	Yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Ddim yn defnyddio'r we i siopa a bancio		Heb ateb		Cyfanswm	
	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%	Nifer	%
Byddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	830	46.1	30	11.6	5	0.8	865	32.6
Ni fyddent yn defnyddio gwefan y Cyngor	969	53.9	229	88.4	591	99.2	1789	67.4
Cyfanswm	1799	100.0	259	100.0	596	100.0	2654	100.0

O gymryd canlyniadau'r tri arolwg gyda'i gilydd felly, llai na hanner y rhai sydd yn siopa / bancio ar y We eisoes fyddai'n fodlon defnyddio gwefan y Cyngor i wneud cais / talu am rywbeth mwy personol / swyddogol.

Mae'r gyfran yma yn amrywio tipyn rhwng y tri arolwg, efo ymatebwyr Arolwg yr Haf (fel y cwestiwn 'talu am rywbeth syml') yn fwy parod i ddefnyddio gwefan y Cyngor. Y tro yma, fodd bynnag, mae ymatebwyr yr Arolwg Defnydd o'r We yn sylweddol fwy amharod na'r gweddill.

Dim ond ychydig dros 10% o'r rhai nad ydynt yn defnyddio'r we i siopa a bancio fyddai'n fodlon talu am rywbeth mwy personol / swyddogol ar wefan y Cyngor.

ATODIAD C

Rhestr o wasanaethau sydd ar gael yn 'Fy Nghyfrif'

1. **Gwastraff ac ailgylchu**
 - Cais am gasgliad gwastraff gardd
 - Archebu bin / offer newydd
 - Ymholiad / cwyn gwastraff / ailgylchu
 - Rhoi gwybod am fethu casgliad gwastraff / ailgylchu
2. **Trwyddedau Gwaith Stryd (perthnasol i fusnesau yn unig)**
 - Cais am drwydded sgip
 - Cais am drwydded sgaffald
 - Cais am drwydded hordin
 - Cais am drwydded adeiladwaith arall
3. **Cynllunio**
 - Cyngor cyn cyflwyno cais cynllunio
 - Holi am gais cynllunio sydd wedi ei gyflwyno
 - Cyflwyno cwyn am achos o dorri rheolau cynllunio
 - Cyflwyno ymholiad cyffredinol am gynllunio
 - Cwyno am y Gwasanaeth Cynllunio
4. **Tocyn teithio myfyriwr 16+**
 - Gwneud cais am docyn teithio newydd / Adnewyddu tocyn teithio
 - Newid manylion tocyn teithio
 - Cais am docyn teithio newydd yn lle un coll
 - Cyflwyno ymholiad / cwyn am y tocyn teithio / gwasanaeth bws
5. **Cŵn**
 - Adrodd am gi strae
 - Adrodd bod ci ar goll
 - Adrodd am gi peryglus
 - Adrodd am gi sy'n cyfarth
 - Adrodd am greulondeb at gi
 - Gofyn cwestiwn / gwneud sylw am waith yr adran
6. **Difa pla**
 - Gwneud cais difa pla / gofyn cwestiwn am bla penodol
 - Rhoi gwybod am bla sydd ddim ar fy eiddo i
 - Holi am gontract difa pla (busnesau / sefydliadau yn unig)
 - Gofyn cwestiwn am yr adra / gwneud cwyn
7. **Swyddi**
 - Cyflwyno cais am swydd

Atodiad CH

Cynllun cyfathrebu hunanwasanaeth – lansiad Tachwedd 2017

Y Pwrpas

Cynllun i hyrwyddo a marchnata'r holl wasanaethau hunanwasanaeth sydd bellach ar gael ar-lein i drigolion Gwynedd 24/7 ac i annog gymaint â phosib o drigolion y Sir i ddefnyddio hunanwasanaeth yn hytrach na ffonio neu alw i mewn i ofyn am wasanaeth.

Bydd y cyfnod hyrwyddo cychwynnol yn dechrau yn ystod yr wythnos 13 Tachwedd 2017 gyda dosbarthiad Newyddion Gwynedd i holl gartrefi'r Sir.

Y Neges

Mae llu o wasanaethau defnyddiol bellach ar gael drwy ymweld â www.gwynedd.llyw.cymru neu lawrlwytho'r Ap:

- cyfleus i bobl Gwynedd
- hawdd i'w defnyddio
- ar gael 24/7
- cost effeithiol i'r Treth Dalwr
- atebol / hawdd "tracio" ceisiadau

Sut?

Y bwriad cychwynnol yw selio ymgyrch ar dri grŵp penodol a'u defnyddio i gyfleu'r neges i gwsmeriaid yn ehangach:

- Rhieni plant ysgol
 - i) sefydlu cyfrif i dalu taliadau ysgol, e.e. cinio, tripiâu
 - ii) eu darbwyllo i ddefnyddio'r ystod ehangach o wasanaethau sydd ar gael
- Defnyddwyr canolfannau hamdden
 - i) sefydlu cyfrif ymaelodi â Chanolfan Hamdden ac archebu sesiynau mewn Canolfan Hamdden
 - ii) eu darbwyllo i ddefnyddio'r ystod ehangach o wasanaethau sydd ar gael
- Gwasanaethau Priffyrdd a Bwrdeistrefol
 - i) sefydlu cyfrif i archebu casgliad gwastraff gardd, archebu casgliad gwastraff swmpus, cwyno am fethu casgliad ayyb
 - ii) eu darbwyllo i ddefnyddio'r ystod ehangach o wasanaethau sydd ar gael

Pryd?

Mehefin	<ul style="list-style-type: none">• Cytuno ar y briff, y rhaglen waith a'r amserlen• Comisiynu dylunydd
Gorffennaf / Awst / Medi	<ul style="list-style-type: none">• Archebu wythnos dosbarthu Newyddion Gwynedd• Datblygu'r brand (delwedd, deunyddiau marchnata, Ap ayyb)

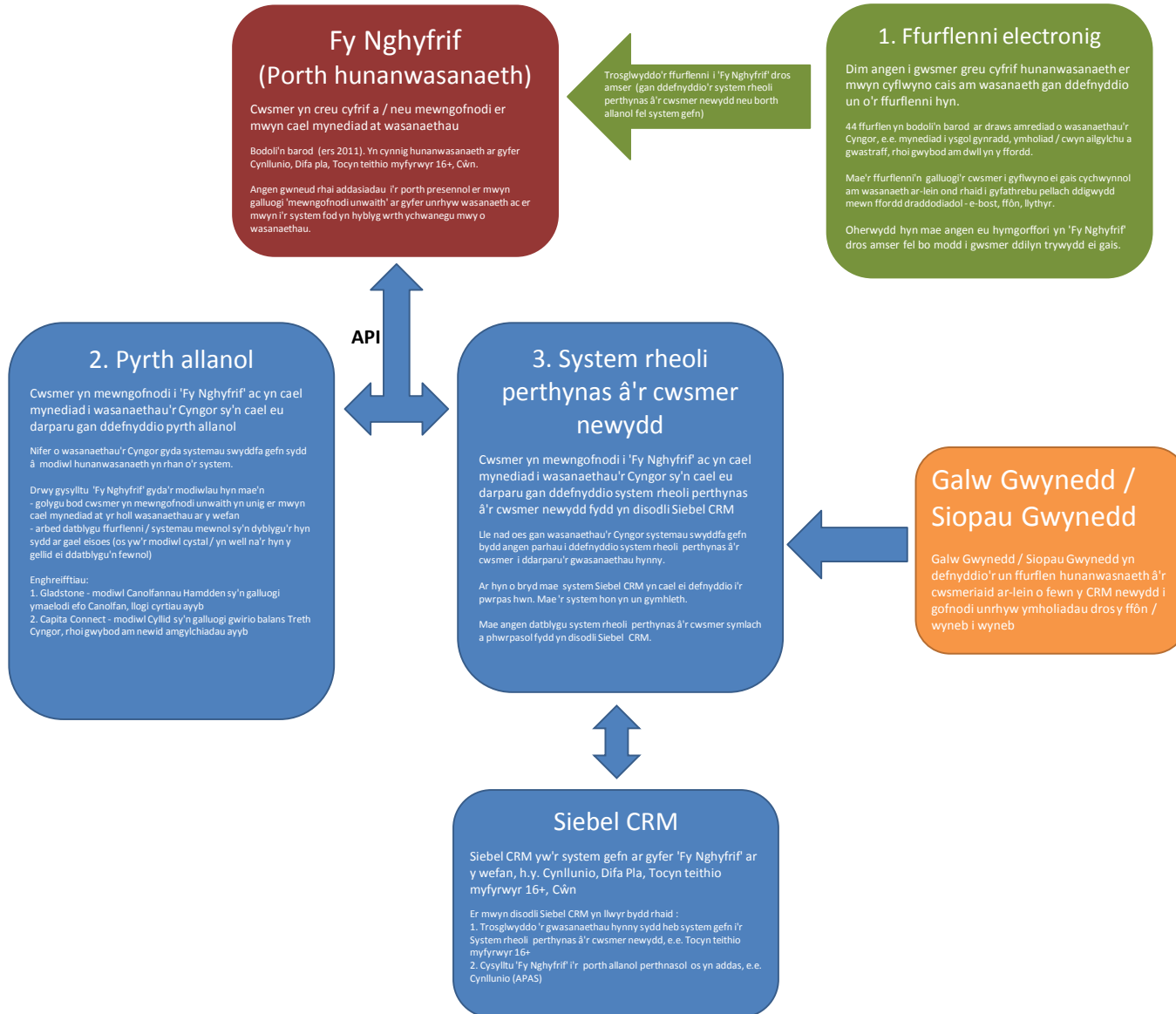
Hydref	<ul style="list-style-type: none"> • Cynhyrchu'r deunyddiau
Tachwedd / Rhagfyr / Ionawr	<ul style="list-style-type: none"> • Lansio'r ymgyrch – yn dechrau 13 Tachwedd 2017 1. Newyddion Gwynedd – prif stori – dosbarthu wythnos 13 Tachwedd 2017 2. Ymgyrch gwefannau cymdeithasol 3. Galw Gwynedd yn codi ymwybyddiaeth gyda chwsmeriaid dros y ffôn (bydd hyn yn barhaus o fis Tachwedd ymlaen) 4. Siopau Gwynedd yn codi ymwybyddiaeth gyda chwsmeriaid wyneb yn wyneb (bydd hyn yn barhaus o fis Tachwedd ymlaen) 5. Cyfres o sesiynau 'galw heibio' ar gyfer chwsmeriaid yn cael eu cynnal gan dîm Gwynedd Ddigidol mewn lleoliadau ar draws y Sir 6. Cyfres o sesiynau 'galw heibio' ar gyfer Aelodau er mwyn codi ymwybyddiaeth 7. Hysbysebion ar-lein 8. Hysbysebion radio 9. Datganiadau i'r wasg 10. Dosbarthu gwybodaeth a rhoi baneri gwybodaeth 'pop-up' mewn Canolfannau Hamdden, Llyfrgelloedd a Siopau Gwynedd 11. E-bostio chwsmeriaid presennol y Canolfannau Hamdden yn rhoi gwybod am y gwasanaeth 12. Dosbarthu gwybodaeth i rieni drwy'r ysgolion 13. Rhoi gwybod am y gwasanaeth ar-lein wrth atgoffa chwsmeriaid i adnewyddu eu casgliad gwastraff gardd

Costau hyrwyddo

Dyluniadau	Datblygu brand i farchnata hunanwasanaeth	£3,000
Newyddion Gwynedd	Erthygl a llun, astudiaethau achos	£500
Datganiadau i'r wasg	Cyhoeddi datganiad i gyd-fynd a dosbarthu Newyddion Gwynedd a chyfres o ddatganiadau pellach i ddilyn	£0
Ymgyrch gwefannau cymdeithasol	Cyfres o negeseuon, hysbysebion a delweddau Twitter, Facebook, Instagram Clipiau fideo	£200
Hysbysebion ar-lein		£1,250
Hysbysebion radio (Capital FM)		£1,500
Hysbysebion papurau bro		£500
Baneri 'pop up'	Siopau Gwynedd, llyfrgelloedd, canolfannau hamdden, digwyddiadau	£850
Cerdyn post A6	Cymraeg a Saesneg gefn wrth gefn	£360
'Flyer' A5	Cymraeg a Saesneg gefn wrth gefn	£810

Posterï A3 & A4	Ar gyfer Canolfannau Hamdden, ysgolion cynradd, llyfrgelloedd ayyb	£50
Baneri cynfas	Meysydd parcio Adeiladau Cyngor Gwynedd	£650
Cerdyn busnes / sticeri		£330
Loriau sbwriel	Neges ar loriau sbwriel	£5,000
Hyrwyddo pellach	Ymgyrchoedd pellach ym Mlwyddyn 3	£5,000
Cyfanswm		£20,000

ATODIAD D - Datblygu Hunanwasanaeth Cyngor Gwynedd



ATODIAD DD

DYDDIAD	29 Mehefin, 2016
PWNC	Dadansoddiad o'r adnodd ychwanegol sydd ei angen i ddatblygu'r sianel ddigidol yng Ngwynedd.
AWDUR	Huw Ynyr
PAM FOD Y MATER YN CODI	Nid oes digon o adnodd yn y gwasanaeth TG i ymdopi a phrosiect o'r raddfa yma a boddhau gweddill rhaglen waith datblygu'r Cyngor.

1. Cefndir

1.1 Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i ddatblygu sianel ddigidol i hwyluso mynediad at wasanaethau'r Cyngor mewn ffordd sy'n fwy effeithiol ac effeithlon na'r sianeli traddodiadol.

1.2 Fe fydd y rhaglen waith ar gyfer datblygu'r sianel yn cymryd 3 blynedd ac yn cael ei wasanaethu gan 4 aelod o'r tîm datblygu.

1.3 Mae rhaglen waith yr uned datblygu wedi ei ail-flaenoriaethu ar gyfer cychwyn y prosiect yma cyn gynted â phosib, sy'n golygu bod nifer o brosiectau'n llithro.

1.4 Fe fydd angen ychwanegu dau aelod o staff dros-dro fel ôl-lenwad i barhau i weithio ar weddill anghenion datblygu sydd wedi eu gwerthuso fel datblygiadau dilys sy'n cynnig gwelliannau i'r Cyngor. Mae gwerth dwy flynedd o un adnodd wedi ei lithro'n barod er mwyn hwyluso'r gwaith o gyflwyno'r sianel ddigidol.

1.5 Fe fydd y rhaglen waith yn parhau i gynyddu, ac felly fe fydd yr adnoddau i ôl lenwi angen parhau drwy gydol cyfnod y prosiect o gyflwyno'r sianel ddigidol. Mae gofyn felly am ddau ddatblygwr am gyfnod dros dro o dair blynedd.

1.6 Mae ychwanegu system o faint a chymhlethdod y sianel ddigidol yn codi cwestiwn am ei gefnogi i'r dyfodol. Mae'n gynamserol i wneud dadansoddiad ar hyn o bryd, ond mae angen paratoi ar gyfer y cyfnod wedi i'r sianel gael ei chyflwyno, sef o flwyddyn 4 ymlaen.

1.7 Crynodeb o'r costau:

Costau dros 3 blynedd ar gyfer adnoddau:	£226,752
Costau un tro (cyfrifiadur ac offer swyddfa):	£3,600