



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau: Gwasanaethau Ar-lein – **Cyngor Sir Caerfyrddin**

Blwyddyn archwilio: 2018-19

Dyddiad cyhoeddi: Mai 2019

Cyfeirnod y ddogfen: 1256A2019-20



Paratowyd y ddogfen hon ar gyfer defnydd mewnol Cyngor Sir Caerfyrddin fel rhan o waith a gyflawnir yn unol ag Adran 17 o Ddeddf Archwilio Cyhoeddus (Cymru) 2004 ac adran 2 o Fesur Llywodraeth Leol Cymru 2009.

Ni chymerir unrhyw gyfrifoldeb gan yr Archwilydd Cyffredinol na staff Swyddfa Archwilio Cymru mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog neu gyflogai arall yn eu cymhwyster unigol, nac mewn perthynas ag unrhyw drydydd parti.

Os ceir cais am wybodaeth y gall y ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer o ran trin ceisiadau a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partion perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, Archwilydd Cyffredinol Cymru, Swyddfa Archwilio Cymru a, lle y bo'n briodol, yr archwilydd penodedig yw'r trydydd partion perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Jeremy Evans, Alison Lewis a Richard Hayward dan gyfarwyddwyd Huw Rees.

Cynnwys

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond mae angen i'r Cyngor sefydlu proses ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu ei ddarpariaeth ar-lein ac asesu bodlonrwydd defnyddwyr.

Adroddiad cryno 4

Adroddiad manwl

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond mae angen i'r Cyngor sefydlu proses ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu ei ddarpariaeth ar-lein ac asesu bodlonrwydd defnyddwyr 6

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein yn hawdd i'w defnyddio ond nid oes gan y Cyngor broses ar gyfer cynnwys defnyddwyr wrth ddylunio'r gwasanaethau hyn 6

Mae'r Cyngor yn symud gwasanaethau ar-lein yn llwyddiannus a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg y byddent yn argymhell gwasanaethau ar-lein y Cyngor 6

Mae'r Cyngor yn ehangu mynediad at wasanaethau trwy wella ei arlwy ar-lein a chynyddu nifer yr hybiau gwasanaethau cwsmeriaid 7

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg ei bod yn hawdd rhoi gwybod i'r Cyngor am broblemau gyda'i ddarpariaeth ar-lein, ond nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i asesu bodlonrwydd defnyddwyr 7

Atodiadau

Atodiad 1 – canfyddiadau allweddol o'r arolwg o ddefnyddwyr gwasanaethau 9

Adroddiad cryno

Crynodeb

Yr hyn y gwnaethom ei adolygu a pham

- 1 Mae cynghorau'n gwneud newidiadau i'r modd y gall pobl gael mynediad at wasanaethau. Maent yn creu sianeli cyfathrebu ac opsiynau hunanwasanaeth i gwsmeriaid gael mynediad at wasanaethau ar-lein. 'Newid sianeli' yw'r enw ar hyn. Mae Cyngor Sir Caerfyrddin yn symud rhagor o wasanaethau ar-lein fel rhan o newid sianeli. Gan bod hyn yn elfen fwyfwy pwysig o ryngweithio â chwsmeriaid, fe benderfynon ni adolygu'r dull y mae'r Cyngor yn ei ddefnyddio yn y maes hwn a chasglu safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau.
- 2 Fe gynhalion ni'r adolygiad mewn dwy ran. Roedd y rhan gyntaf yn cynnwys adolygiad o ddull y Cyngor o symud gwasanaethau ar-lein trwy newid sianeli, gan ystyried sut y mae defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys yn y broses. Cynhaliwyd y gwaith maes ar gyfer rhan un ym mis Gorffennaf a mis Awst 2018. Fe gyflwynon ni adborth interim i'r Cyngor ym mis Tachwedd 2018. Roedd yr ail ran o'r adolygiad yn gofyn i ddefnyddwyr gwasanaethau am eu barn. Ar gyfer hyn fe gynhalion ni arolwg bodlonrwydd defnyddwyr i holi dinasyddion am eu barn ynglŷn â gwasanaethau ar-lein y Cyngor. Roedd yr arolwg ar gael rhwng 19 Tachwedd 2018 ac 8 Chwefror 2019. Fe wnaeth Swyddfa Archwilio Cymru a'r Cyngor ei hyrwyddo trwy eu gwefannau a sianeli'r cyfryngau cymdeithasol. Cawsom 138 o ymatebion. Mae gwybodaeth allweddol o'r arolwg hwnnw wedi'i hatodi yn [Atodiad 1](#).

Yr hyn a ganfuom

- 3 Roedd ein hadolygiad yn ceisio ateb y cwestiwn, 'A yw anghenion, profiadau a dyheadau defnyddwyr gwasanaethau'n goleuo'r broses o ddylunio a darparu gwasanaethau fel eu bod yn cyd-fynd yn fwy â'u hanghenion?' Roedd ein ffofws yn yr adolygiad hwn ar ddull y Cyngor o symud gwasanaethau ar-lein trwy newid sianeli.
- 4 Ar y cyfan, canfuom fod y **rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond mae angen i'r Cyngor sefydlu proses ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu ei ddarpariaeth ar-lein ac asesu bodlonrwydd defnyddwyr.** Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
 - dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein yn hawdd i'w defnyddio ond nid oes gan y Cyngor broses ar gyfer cynnwys defnyddwyr wrth ddylunio'r gwasanaethau hyn;
 - mae'r Cyngor yn symud gwasanaethau ar-lein yn llwyddiannus a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg y byddent yn argymhell gwasanaethau ar-lein y Cyngor;

- mae'r Cyngor yn ehangu mynediad at wasanaethau trwy wella ei arlwy ar-lein a chynyddu nifer yr hybiau gwasanaethau cwsmeriaid; and
- dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg ei bod yn hawdd rhoi gwybod i'r Cyngor am broblemau gyda'i ddarpariaeth ar-lein, ond nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i asesu bodlonrwydd defnyddwyr.

Cynigion ar gyfer Gwella

Arddangosyn 1: Cynigion ar gyfer Gwella

Mae'r tabl isod yn nodi'r cynigion ar gyfer gwella yr ydym wedi'u hadnabod yn dilyn yr adolygiad hwn. Rydym yn disgwyl i'r Cyngor weithredu mewn ymateb i'r cynigion hyn ar gyfer gwella.

Cynigion ar gyfer gwella	
Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau	
C1	Dylai'r Cyngor ddatblygu dull systematig o gynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn y broses o ddylunio a datblygu ei wasanaethau ar-lein/gwasanaethau y newidiwyd eu sianeli yn y dyfodol.
Bodlonrwydd defnyddwyr gwasanaethau	
C2	Dylai'r Cyngor ddatblygu ffyrdd o gasglu data ynghylch bodlonrwydd defnyddwyr gwasanaethau ar ei wasanaethau ar-lein, fel ei fod yn gallu parhau i wneud gwelliannau.

Arddangosyn 2: cyfleoedd i'r Cyngor eu harchwilio

Mae'r tabl isod yn nodi cyfleoedd yr ydym wedi'u hadnabod yn dilyn yr adolygiad hwn fel rhai y bydd y Cyngor o bosibl yn dymuno'u harchwilio.

Cyfleoedd i'r Cyngor eu harchwilio	
Data defnyddwyr gwasanaethau	
Cyf1	Gallai'r Cyngor ystyried ffyrdd o wella'r data y mae'n ei ddal ynghylch defnyddwyr ei wasanaethau ar-lein. Byddai hyn yn helpu'r Cyngor i adnabod rhannau o'r gymuned nad ydynt yn defnyddio sianeli digidol er mwyn iddo allu ymgysylltu â hwy i ddeall unrhyw resymau y gallant fod yn eu profi.
Hygyrchedd gwasanaethau ar-lein	
Cyf2	Gallai'r Cyngor ymchwilio i weld a allai profion allanol ar ei arlwy ar-lein helpu i sicrhau hygyrchedd ar gyfer gwahanol grwpiau o ddefnyddwyr.

Adroddiad manwl

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond mae angen i'r Cyngor sefydlu proses ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu ei ddarpariaeth ar-lein ac asesu bodlonrwydd defnyddwyr

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein yn hawdd i'w defnyddio ond nid oes gan y Cyngor broses ar gyfer cynnwys defnyddwyr wrth ddylunio'r gwasanaethau hyn

5 Wrth ddod i'r casgliad hwn canfuom fel a ganlyn:

- dywedodd 66% o'r defnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg eu bod yn ei chael yn hawdd iawn neu'n weddol hawdd cwblhau'r broses ar-lein;
- dywedodd 61% o'r defnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg eu bod yn ei chael yn hawdd iawn neu'n weddol hawdd dod o hyd i'r gwasanaethau yr oedd eu hangen arnynt ar wefan y Cyngor;
- dull y Cyngor lle mae newid sianeli yn y cwestiwn yw dylunio gwasanaethau ar-lein sydd mor hawdd â phosibl i'w defnyddio fel bod pobl yn naturiol yn dewis digidol dros y sianeli mwy traddodiadol;
- pan fo'r Cyngor yn penderfynu pa wasanaethau i'w symud ar-lein, mae'r broses asesu'n cynnwys ystyried sut y bydd y sianel ddigidol newydd yn gwella'r profiad i gwsmeriaid, ond nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn y broses o ddylunio ei wasanaethau ar-lein;
- wrth symud gwasanaethau ar-lein, mae'r Cyngor yn ceisio gwella gwasanaethau presennol trwy adolygu'r broses o ben i ben i wneud trafodion mor rhwydd â phosibl i'r cwsmer; ac
- mae'r Cyngor yn defnyddio dull lansiad meddal wrth gyflwyno ei wasanaethau ar-lein, i roi cyfle iddo fireinio a gwella'r gwasanaethau hynny, ond mae angen i'r Cyngor fod yn fwy clir pan fo cyfnod y lansiad meddal/profi yn dod i ben er mwyn iddo allu rhoi cyhoeddusrwydd ehangach i'r gwasanaethau.

Mae'r Cyngor yn symud gwasanaethau ar-lein yn llwyddiannus a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg y byddent yn argymhell gwasanaethau ar-lein y Cyngor

6 Wrth ddod i'r casgliad hwn canfuom fel a ganlyn:

- dywedodd 66% o'r defnyddwyr yn ein harolwg eu bod yn debygol iawn neu'n weddol debygol o argymhell gwasanaethau ar-lein y Cyngor wrth deulu a ffrindiau;
- dywedodd 63% o'r defnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg eu bod yn fodlon iawn neu'n weddol fodlon ar ansawdd cyffredinol y gwasanaethau ar-lein; ac
- mae'r data ynghylch mathau o gyswllt yn dangos cynnydd o tua phedwar y cant yn y gyfran o'r cysylltiadau gan ddefnyddio e-ffurflenni ar gyfer misoedd cymaradwy ar draws y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Rhagfyr 2017.

Mae'r Cyngor yn ehangu mynediad at wasanaethau trwy wella ei arlwy ar-lein a chynyddu nifer yr hybiau gwasanaethau cwsmeriaid

7 Wrth ddod i'r casgliad hwn canfuom fel a ganlyn:

- mae'r Cyngor yn parhau i symud ystod o wasanaethau ar-lein i roi opsiwn ar-lein;
- ar wahân i dderbyn i ysgolion nid yw'r Cyngor wedi gwneud unrhyw wasanaethau'n rhai ar-lein yn unig; caiff sianeli digidol eu creu i fod yn opsiynau ochr yn ochr â sianeli traddodiadol;
- mae'r wefan gorfforaethol yn gwbl ymatebol i ddyfeisiau, yn ddwyieithog ac yn defnyddio meddalwedd technoleg gynorthwyol¹;
- mae'r Cyngor hefyd yn buddsoddi yn ei Hybiau gwasanaethau cwsmeriaid gydag un newydd wedi'i agor yn ddiweddar yn Rhydaman a chynlluniau ar gyfer un arall yng Nghaerfyrddin;
- yn yr Hybiau, swyddfeydd y Cyngor a'r llyfrgelloedd mae staff gwasanaethau cwsmeriaid yn helpu pobl i gael mynediad at wasanaethau ar-lein;
- lle mae ar drigolion angen cymorth gyda sgiliau TG, mae staff gwasanaethau cwsmeriaid yn eu cyfeirio at sesiynau hyfforddi a gynhelir yn Hwb Llanelli; ac

¹ Mae meddalwedd technoleg gynorthwyol yn helpu i wneud gwefannau'n fwy hygyrch i ar gyfer defnyddwyr ag anghenion penodol trwy eu galluogi i addasu'r wefan; er enghraifft, trwy addasu gosodiadau cyferbyniad lliwiau, gwneud ffontiau'n fwy neu glywed y cynnwys yn cael ei ddarllen iddynt.

- mae fflyd llyfrgelloedd symudol y Cyngor yn darparu cyswllt diwifr am ddim y gall trigolion gael mynediad ato gan ddefnyddio'r iPads yn y llyfrgelloedd symudol neu eu dyfeisiau eu hunain.

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg ei bod yn hawdd rhoi gwybod i'r Cyngor am broblemau gyda'i ddarpariaeth ar-lein, ond nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i asesu bodlonrwydd defnyddwyr

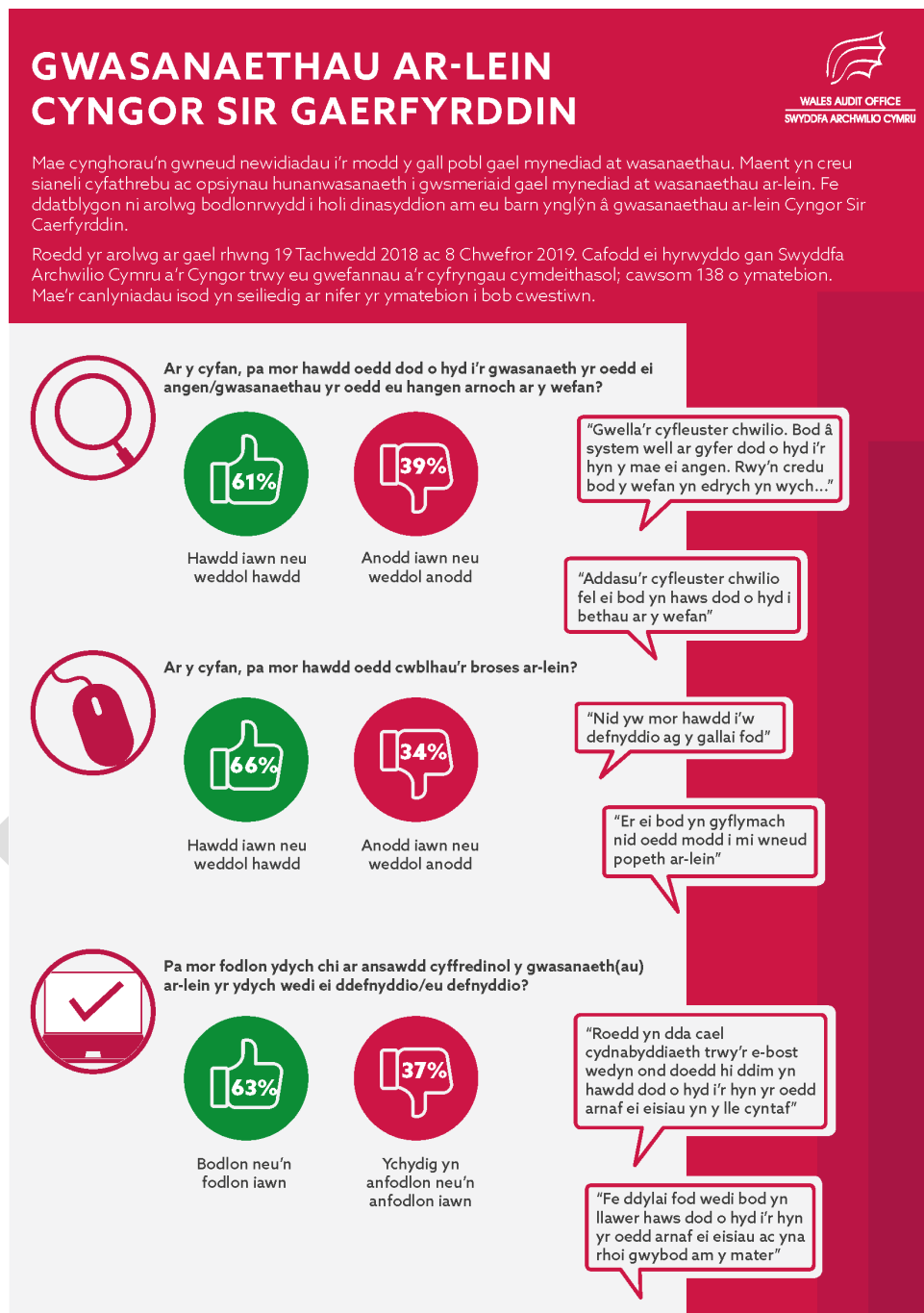
8 Wrth ddod i'r casgliad hwn canfuom fel a ganlyn:

- dywedodd 64% o'r defnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg eu bod yn ei chael yn hawdd iawn neu'n weddol hawdd rhoi gwybod i'r Cyngor am unrhyw broblemau gyda'i wasanaethau ar-lein.
- yn ein harolwg, roedd gwahaniaeth barn rhwng defnyddwyr gwasanaethau wrth ystyried a oeddent yn meddwl bod y Cyngor yn dda am roi gwybod i drigolion am wasanaethau'r Cyngor sydd ar gael ar-lein :
 - roedd 46% yn meddwl eu bod yn dda iawn neu'n dda; a
 - dywedodd 46% eu bod yn meddwl eu bod yn wael neu'n wael iawn.
- nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i gasglu data ynghylch bodlonrwydd defnyddwyr ar ansawdd ei wasanaethau ar-lein, er bod offeryn adborth ar-lein wedi'i lansio ym mis Chwefror 2018 ar gyfer y gwasanaeth gwastraff gwyrdd trwy Fy Nghyfrif (gellid cymhwyso'r offeryn adborth hwn i wasanaethau ar-lein eraill).
- mae mecanweithiau yn eu lle i gasglu adborth cwsmeriaid ar y wefan, er enghraifft: tabiau 'gofynnwch gwestiwn', 'adborth' a chyfleuster i roi sgôr i'r tudalennau. Mae'r Cyngor hefyd yn ystyried datblygu'r gallu i gynnal gwe-sgyrsiau gyda'i asiantau gwasanaethau cwsmeriaid.
- wrth ddatblygu'r e-ffurflen atgyweiriadau tai mae'r Cyngor wedi gwneud newidiadau yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid.
- mae'r gwasanaeth Fy Nghyfrif yn galluogi defnyddwyr (a staff y Cyngor) i weld hanes ymholiadau a gwasanaethau y gofynnwyd amdanynt.
- mae'r Cyngor wrthi'n datblygu dangosfwrdd newydd o fesurau digidol ar gyfer y gwasanaethau y newidiwyd eu sianeli.

Atodiad 1

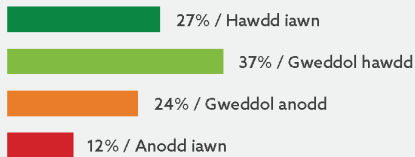
Canfyddiadau allweddol o'r arolwg defnyddwyr gwasanaethau

Arddangosyn 3: canfyddiadau o'r arolwg defnyddwyr gwasanaethau





Pa mor hawdd yw rhoi gwybod i'r Cyngor am unrhyw broblemau gyda'i wasanaethau ar-lein?



"Go brin bod y Cyngor yn ymgynghori â defnyddwyr wrth wirio'u gwasanaethau ar y we - rwy'n aml yn dod ar draws mân ddiffygion y byddai rhywun yn sylwi arnynt yn ddigon clou"

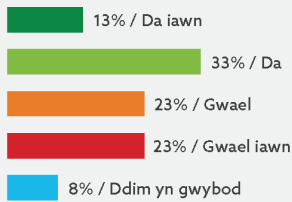
"Rwyf wedi defnyddio gwefan Sir Gâr sawl gwaith i roi gwybod am faterion a phob tro rwyf wedi cael ymateb prydlon a gwych i ddatrys y mater"



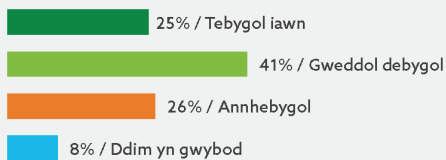
Dyweddodd **51%** o'r ymatebwyr mai prif fantais defnyddio gwasanaethau ar-lein y Cyngor o'i gymharu â'u cwblhau yn y fan a'r lle neu dros y ffôn oedd bod â mynediad 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos



Ar y cyfan, pa mor dda yw'r Cyngor am roi gwybod i drigolion am wasanaethau'r Cyngor sydd ar gael ar-lein yn eich tyb chi?



Pa mor debygol ydych chi o argymhell gwasanaethau ar-lein y Cyngor wrth deulu neu ffrindiau?



Mae Swyddfa Archwilio Cymru yn cefnogi'r Archwilydd Cyffredinol fel corff gwarchod y sector cyhoeddus yng Nghymru. Ein nod yw sicrhau bod pobl Cymru yn gwybod a yw arian cyhoeddus yn cael ei reoli'n ddoeth a bod cyrff cyhoeddus Cymru yn deall sut i wella canlyniadau. I gael gwybod mwy ewch at ein gwefan yn www.archwilio.cymru

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone.: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru