



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Safbwynt y Defnyddiwr Gwasanaeth – y Gwasanaeth Llyfrgell – **Cyngor Gwynedd**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Gorffennaf 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 588A2018-19



Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Nid oes unrhyw gyfrifoldeb ar yr Archwilydd Cyffredinol na staff Swyddfa Archwilio Cymru mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog na chyflogai arall yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwyllir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildddefnyddio'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. This document is also available in English.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Alan Hughes, Charlotte Owen, Gwilym Bury a Jeremy Evans, dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Er bod y rhan fwyaf o bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd a hygyrchedd eu llyfrgell, mae diffyg gweithgarwch ymgysylltu cydgysylltiedig yn golygu nad yw defnyddwyr yn teimlo eu bod yn cyfrannu cymaint ag y gallent at lywio'r gwasanaeth.

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 5

Adroddiad manwl

Oherwydd rhai diffygion yn y ffordd y mae'r Cyngor yn adolygu'r gwasanaeth llyfrgell roedd ei weithgarwch ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yn llai effeithiol ac roeddent yn cael llai o gyfle i gyfrannu at lywio'r gwasanaeth 6

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt 7

Gall defnyddwyr gwasanaethau gael mynediad at wasanaethau llyfrgell yn effeithiol, ond gellid gwella'r amrywiaeth o wasanaethau a gynigir gan y gwasanaeth llyfrgell deithiol 8

Atodiadau

Atodiad 1 – ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd 10

Adroddiad cryno

- 1 Wrth ddefnyddio gwasanaethau llyfrgell, fel yn achos llawer o wasanaethau llywodraeth leol, nid oes dewis arall ar gael i ddefnyddwyr o ran darparwr gwasanaeth. Gan nad oes unrhyw ddarparwr gwasanaeth amgen, mae gallu defnyddwyr gwasanaethau i ddylanwadu ar wasanaethau yn dibynnu ar 'lais' yn hytrach na 'dewis'. Mae hyn yn golygu bod sicrhau bod safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau yn cael eu clywed yn bwysig wrth gynllunio a darparu gwasanaethau ac ymyriadau y bwriedir iddynt ddiwallu anghenion pobl.
- 2 Mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 yn ei gwneud yn ofynnol i awdurdodau lleol a chyrrff cyhoeddus eraill ystyried egwyddor datblygu cynaliadwy a'r pum ffordd o weithio sy'n ei diffinio. Mae 'cynnwys' yn un o'r pum ffordd o weithio a nodir yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.
- 3 Mae'r Papur Gwyn ar Lywodraeth Leol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru hefyd yn tynnu sylw at bwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth â dinasyddion:

'Rydym am ddatblygu perthynas fwy cyfartal gyda dinasyddion. Rôl gwasanaethau cyhoeddus ddylai fod i helpu pobl i fyw bywydau annibynnol a cheisio lleihau'r galw, gan ymyrryd dim ond lle mae hynny'n angenrheidiol a dim ond cyhyd ag sydd angen. O wneud hynny mae'r ffocws yn symud yn anorfod at atal, ac at wasanaeth cyhoeddus sy'n gallu gwneud mwy i helpu pobl i osgoi argyfwng, yn hytrach na chanolbwyntio ar helpu pobl mewn argyfwng. Creu gwasanaethau cyhoeddus darbodus i'r dyfodol yw'r nod.'¹
- 4 Yn 2017-18, cwblhaodd Swyddfa Archwilio Cymru waith i ddeall 'safbwynt y defnyddiwr gwasanaeth' ym mhob cyngor yng Nghymru. Mabwysiadwyd dull gweithredu cymharol debyg ym mhob cyngor, ond cytunwyd ar y ffocws penodol a'r ffordd y câi'r adolygiad ei gynnal yn unigol. Yng Nghyngor Gwynedd (y Cyngor) adolygwyd y gwasanaeth llyfrgell. Yn benodol, p'un a oedd y Cyngor yn defnyddio profiadau a dyheadau defnyddwyr gwasanaethau i lywio'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau.
- 5 Er na fu'n bosibl i ni siarad â phob defnyddiwr llyfrgell, arolygwyd sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau, ym mis Rhagfyr 2017, er mwyn ein helpu i ddeall eu safbwynt. Siaradwyd ag 28 o bobl yn ystod ymweliadau â llyfrgelloedd Bangor a Chricieth a'r llyfrgell deithiol yn Llanberis.
- 6 Llywiodd y wybodaeth hon, yn ogystal â data ar berfformiad a safonau gwasanaeth, ein trafodaethau â'r Cyngor yn ystod mis Rhagfyr 2017. Gwnaeth hyn ein helpu i ddeall rhesymeg y Cyngor dros y newidiadau i'r gwasanaeth llyfrgell a'r ffordd y mae'r Cyngor yn mynd ati i ddiwallu anghenion a bodloni disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau ac ymateb i'w hanghenion a'u disgwyliadau.
- 7 Daethom i'r casgliad, **er bod y rhan fwyaf o bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd a hygyrchedd eu llyfrgell, fod diffyg gweithgarwch**

¹ Llywodraeth Cymru, **Papur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol: Cadernid ac Adnewyddiad**, Ionawr 2017.

ymgysylltu cydgysylltiedig yn golygu nad yw defnyddwyr yn teimlo eu bod yn cyfrannu cymaint ag y gallent at lywio'r gwasanaeth. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- Oherwydd rhai diffygion yn y ffordd y mae'r Cyngor yn adolygu'r gwasanaeth llyfrgell roedd ei weithgarwch ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yn llai effeithiol ac roeddent yn cael llai o gyfle i gyfrannu at lywio'r gwasanaeth;
- roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt; a
- gall defnyddwyr gwasanaethau gael mynediad at y gwasanaethau llyfrgell yn effeithiol ond gellid gwella'r amrywiaeth o wasanaethau a gynigir gan y gwasanaeth llyfrgell deithiol.

Cynigion ar gyfer gwella

- 8 Mae'r tabl isod yn cynnig ffyrdd y gallai'r Cyngor wella effeithiolrwydd ei Wasanaeth Llyfrgell er mwyn sicrhau ei fod mewn gwell sefyllfa i ateb heriau nawr ac yn y dyfodol.

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Cynigion ar gyfer gwella	
C1	Sicrhau bod trefniadau effeithiol ar gyfer rhannu gwybodaeth rhwng staff mewn llyfrgelloedd a rheolwyr canolog y gwasanaeth llyfrgell.
C2	Cyfleu canlyniadau ymgynghoriadau yn y dyfodol fel bod defnyddwyr gwasanaethau yn deall y materion a godwyd a'r hyn y mae'r Cyngor wedi'i wneud mewn ymateb iddynt.
C3	Gwella lefel y cymorth a roddir i ddefnyddwyr y gwasanaeth llyfrgell deithiol. Yn benodol: <ul style="list-style-type: none">• Ile y bo'n bosibl, darparu cyfarpar TGCh a mynediad i'r rhyngwrwyd mewn llyfrgelloedd teithiol er mwyn diwallu anghenion defnyddwyr llyfrgelloedd; ac• ystyried sut y gellid defnyddio'r gwasanaeth i alluogi trigolion mewn ardaloedd gwledig gael gafael ar wasanaethau eraill y Cyngor.

Adroddiad manwl

Er bod y rhan fwyaf o bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd a hygyrchedd eu llyfrgell, mae diffyg gweithgarwch ymgysylltu cydgysylltiedig yn golygu nad yw defnyddwyr yn teimlo eu bod yn cyfrannu cymaint ag y gallent at lywio'r gwasanaeth

Oherwydd rhai diffygion yn y ffordd y mae'r Cyngor yn adolygu'r gwasanaeth llyfrgell roedd ei weithgarwch ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yn llai effeithiol ac roeddent yn cael llai o gyfle i gyfrannu at lywio'r gwasanaeth

- 9 Yn 2015, lluniodd y Cyngor strategaeth llyfrgelloedd a oedd yn cynnwys cynigion i gau wyth llyfrgell fach yn y sir. Ei nod oedd mynd i'r afael ag argymhellion ei adolygiad cynharach o'r gwasanaeth llyfrgell a'r angen i gyflawni arbedion ariannol sylweddol. Yn ystod haf a gwanwyn 2015, ymgynghorodd y Cyngor â defnyddwyr gwasanaethau ynghylch y weledigaeth a'r cynigion yn y strategaeth. Defnyddiodd y broses ymgynghori amrywiaeth o ddulliau i gasglu barn amrywiaeth o ddefnyddwyr llyfrgelloedd, gan gynnwys grwpiau ieuencid a Chyngor y Bobl Hŷn. Oherwydd yr adborth a gafwyd, ailystyriodd y Cyngor gynigion i gau wyth llyfrgell fach yn y sir. Ar ôl gweithio gyda chymunedau yr effeithid arnynt er mwyn dod o hyd i atebion, dim ond pedair o'r wyth llyfrgell a gaewyd. Mae cynghorau cymuned neu grwpiau cymunedol bellach yn chwarae rhan weithredol yn y gwaith o redeg y llyfrgelloedd cymunedol sy'n weddill.
- 10 Tra bod yr ymgynghoriad ynghylch y gwasanaeth llyfrgell yn cael ei gynnal, lansiodd y Cyngor ei ymgynghoriad 'Her Gwynedd' â thrigolion y sir hefyd. Esboniodd Her Gwynedd yr heriau ariannol roedd y Cyngor yn eu hwynebu a nododd restr hir o doriadau arfaethedig i wasanaethau. Roedd nifer o'r toriadau arfaethedig hyn yn ymwneud â'r gwasanaeth llyfrgell. Gofynnwyd i drigolion ddewis un toriad o bob adran nad oeddent am i'r Cyngor ei wneud. Fodd bynnag, roedd yr amseru yn wael ac, oherwydd hynny, cafodd defnyddiwr llyfrgelloedd negeseuon dryslyd; ar yr un pryd gofynnwyd iddynt roi eu barn ar ffurf y gwasanaeth llyfrgell yn dyfodol ac, wedyn, pa agweddau ar y gwasanaeth y dylid eu torri.
- 11 Roedd staff y llyfrgelloedd y gwnaethom siarad â nhw fel petaent yn deall anghenion defnyddwyr gwasanaethau. Drwy eu hymwneud â defnyddwyr bob dydd, mae staff yn cael adborth a barn pobl yn rheolaidd. Gall defnyddwyr llyfrgelloedd hefyd rannu eu barn gan ddefnyddio blychau awgrymiadau mewn llyfrgelloedd a'r cyfleuster sylwadau ar-lein ar wefan y Cyngor. Mae'r gwasanaeth

llyfrgell hefyd yn cynnal arolwg o'i ddefnyddwyr yn rheolaidd er mwyn cael adborth ar berfformiad a gwybodaeth am flaenoriaethau defnyddwyr gwasanaethau².

- 12 Fodd bynnag, nid yw'n glir p'un a oes trefniadau effeithiol ar gyfer rhannu gwybodaeth am adborth defnyddwyr gwasanaethau rhwng staff mewn llyfrgelloedd a rheolwyr canolog gwasanaethau. Er enghraifft, nid oedd rhai o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn ymwybodol o'r sylwadau ar-lein o'r wefan.
- 13 Gallai 50% o'r defnyddwyr gwasanaethau a arolygwyd gennym gofio'r Cyngor yn gofyn iddynt am eu barn ar y gwasanaeth llyfrgell yn ystod y tair blynedd diwethaf. Ond roedd pobl yn llai sicr ynghylch p'un a yw'r Cyngor yn gwrando ar yr hyn y maent yn ei ddweud ac yn gweithredu arno:
- Roedd 39% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw o'r farn nad yw'r Cyngor yn gwrando nac yn gweithredu ar yr hyn y maent yn ei ddweud am eu llyfrgell leol. Nid oedd 39% arall yn gwybod ac roedd 21% o'r farn nad oedd y Cyngor yn gwrando nac yn gweithredu.
 - Roedd 36% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw o'r farn nad yw'r Cyngor yn gwrando nac yn gweithredu ar yr hyn y mae pobl yn ei ddweud am y gwasanaeth llyfrgell cyffredinol yng Ngwynedd. Roedd 32% o'r farn nad yw'r Cyngor yn gwrando ac yn gweithredu ac nid oedd 32% arall yn gwybod.
- 14 Felly, gallai'r gwasanaeth llyfrgell wneud mwy i gyfleu canlyniadau ei ymarferion ymgysylltu â'r cyhoedd ac esbonio'r hyn y mae wedi'i wneud, neu'r hyn nad yw wedi gallu ei wneud, mewn ymateb.

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt

- 15 Dangosodd ein harolwg gyda defnyddwyr gwasanaethau yn glir fod pobl yn fodlon ar ansawdd eu gwasanaeth llyfrgell lleol:
- Roedd 93% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y llyfrgell y maent yn ei defnyddio; ac
 - Roedd 36% o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod y gwasanaeth llyfrgell yr un fath ag yr oedd dair blynedd yn ôl. Roedd 25% o'r farn ei fod yn well tra bod 29% o'r farn ei fod yn waeth.
- 16 Mae'r bobl y gwnaethom siarad â nhw yn rhoi gwerth mawr ar y gwasanaeth llyfrgell. Mae llawer yn ystyried ei fod yn wasanaeth hanfodol ac yn rhan allweddol o'r gymuned. Canmolodd defnyddwyr gwasanaethau y lefel uchel o wasanaeth cwsmeriaid a ddarperir gan staff llyfrgelloedd a gwnaeth llawer sylwadau cadarnhaol ar y cyfleuster archebu llyfrau. Er bod llyfrgell leol rhai defnyddwyr gwasanaethau y gwnaethom siarad â nhw wedi cael ei chau a'i disodli gan y gwasanaeth llyfrgell deithiol neu ei adleoli i fan cymunedol a rennir, gwnaethant nodi eu bod yn ddiolchgar bod ganddynt wasanaeth lleol da o hyd.

² Cynhelir arolygon fel rhan o ofynion Safonau Llyfrgelloedd Cyhoeddus Cymru.

- 17 Roedd mwy na hanner y bobl y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod eu gwasanaeth llyfrgell lleol cystal ag yr oedd dair blynedd yn ôl neu'n well. Cynyddodd y ffigur hwn i 95% ymhlith defnyddwyr llyfrgell Bangor, a wnaeth sylwadau cadarnhaol ar y llyfrgell wedi'i hadnewyddu a'r cyfleusterau TG gwell. Fodd bynnag, yn Llanberis a Chricieth, roedd yr holl ddefnyddwyr llyfrgelloedd y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod y gwasanaeth wedi dirywio. Er bod llawer o'r bobl hyn wedi gwneud sylwadau cadarnhaol ar ansawdd y gwasanaeth a gânt ac, yn benodol, staff y llyfrgelloedd, roeddent o'r farn bod y trefniadau cyfredol yn waeth na'r rhai a oedd ar waith yn flaenorol. Ymhlith y rhesymau a roddwyd roedd colli adeilad llyfrgell a adeiladwyd i'r pwrpas a chanddo gyfleusterau gwell, a llai o ddewis o lyfrau. Nododd y defnyddwyr y gwnaethom siarad â nhw fod y gwasanaeth archebu llyfrau yn helpu i leihau effaith y lefelau is o stoc yn eu llyfrgell leol.
- 18 Mae canlyniadau ein harolwg yn cyd-fynd ag arolwg mwyaf diweddar y Cyngor o ddefnyddwyr llyfrgelloedd.³ Nododd yr arolwg fod 95% o oedolion o'r farn bod eu llyfrgell yn dda neu'n dda iawn, a rhoddodd y plant a arolygwyd sgôr o 9.3 i'r llyfrgell ar raddfa o 1-10. Nododd pob oedolyn a arolygwyd fod y gofal cwsmeriaid a ddarperir mewn llyfrgelloedd yn dda neu'n dda iawn ac roedd 89% o'r farn bod y dewis o lyfrau a'r cyfleusterau cyfrifiadurol yn y llyfrgell yn dda neu'n dda iawn.

Gall defnyddwyr gwasanaethau gael mynediad at y gwasanaethau llyfrgell yn effeithiol ond gellid gwella'r amrywiaeth o wasanaethau a gynigir gan y gwasanaeth llyfrgell deithiol

- 19 Roedd y rhan fwyaf o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw o'r farn y gallent gael gafael ar y gwasanaethau roedd eu hangen arnynt. Dywedodd 89% o'r defnyddwyr llyfrgelloedd y gwnaethom siarad â nhw fod oriau agor llyfrgelloedd yn gyfleus iddynt. Er hynny, oherwydd ein hamser arolygu, buom yn siarad â defnyddwyr gwasanaethau wedi ymddeol yn bennaf, cynhaliodd y Cyngor ymgynghoriad eang ar oriau agor ac yn agored tan 6yp ar nosweithiau a boreau Sadwrn o ganlyniad.
- 20 Mae'r gwasanaeth llyfrgell deithiol yn ategu'r llyfrgelloedd sefydlog ac yn sicrhau y gall trigolion y mae penderfyniadau i gau llyfrgelloedd wedi effeithio arnynt, neu sy'n byw mewn ardaloedd gwledig, ddefnyddio'r gwasanaeth llyfrgell yn lleol. Fodd bynnag, ar hyn o bryd nid oes gan y gwasanaeth teithiol gyfarpar TGCh na WI-FI. O ganlyniad, nid yw'r un cyfleusterau ar gael i ddefnyddwyr llyfrgelloedd mewn ardaloedd gwledig ag sydd ar gael i'r rhai sy'n defnyddio llyfrgelloedd sefydlog. Gallai'r Cyngor atgyfnerthu'r gwasanaeth llyfrgell deithiol drwy ychwanegu gweithrediad TGCh ar gyfer yr ardaloedd hynny yng Ngwynedd lle mae'n bosibl cysylltu â'r rhyngwyd (band eang symudol neu fan lle y gellir defnyddio Wi-Fi y

³ Arolygodd y Cyngor ddefnyddwyr llyfrgelloedd ym mis Hydref 2016 a mis Mawrth 2017 a chafodd 2159 o ymatebion gan oedolion ac 875 gan blant.

cyngor). Gallai'r Cyngor hefyd ystyried sut y gellid defnyddio'r gwasanaeth' deithiol lle y gall trigolion mewn ardaloedd gwledig gael gafael ar wasanaethau eraill y cyngor.

- 21 Mae gwasanaeth llyfrgell i'r cartref hefyd ar gael i bobl â phroblemau symud, salwch hirdymor neu amgylchiadau eraill, sy'n eu hatal rhag defnyddio llyfrgell sefydlog neu deithiol. Mae'r gwasanaeth llyfrgell i'r cartref yn chwarae rôl allweddol sy'n mynd y tu hwnt i gyflenwi llyfrau; mae'n rhoi cyfle i bobl unig ac ynysig ryngweithio'n gymdeithasol.
- 22 Fel rhan o'r newidiadau diweddar i'r gwasanaeth llyfrgell yng Ngwynedd, mae'r Cyngor wedi adleoli rhai llyfrgelloedd i adeiladau eraill o eiddo'r cyngor. Er enghraifft, mae llyfrgell Porthmadog bellwch wedi'i chydleoli'n llwyddiannus yn y ganolfan hamdden leol. Ers symud yno, mae'r defnydd a wneir o'r llyfrgell wedi cynyddu. Nododd rhai o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw fod y llyfrgell bellach yn fwy hygyrch oherwydd y maes parcio ar y safle. Mae staff llyfrgelloedd yn cydnabod bod cynnig gwasanaethau eraill yn dod â phobl i mewn i'r llyfrgell ac yn cynnig cyfle i ddangos yr hyn sydd gan y llyfrgell i'w gynnig i bobl nad ydynt yn defnyddio llyfrgelloedd.
- 23 Tynnodd ein sgysiau â defnyddwyr gwasanaethau sylw at y nifer fawr o anghenion gwahanol a gaiff eu diwallu gan y llyfrgell. Yn ogystal â mynediad at lyfrau a chyfarpar cyfrifiadurol, y nododd rhai pobl na fyddai ganddynt fel arall, roedd y cyfle i ryngweithio'n gymdeithasol hefyd yn bwysig i lawer o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw. Er enghraifft, sgwsio â staff y llyfrgell neu gymryd rhan mewn gweithgareddau i rieni a phlant.
- 24 Mae'r Cyngor hefyd yn darparu amrywiaeth o gyfleusterau llyfrgell ar-lein. Gall defnyddwyr llyfrgelloedd reoli eu cyfrifon, pori drwy gatalog y llyfrgell ac archebu llyfrau ar-lein i'w casglu yn eu llyfrgell leol neu deithiol. Mae amrywiaeth o lyfrau ar-lein, llyfrau sain a chylchgronau hefyd ar gael i ddefnyddwyr.

Atodiad 1

Ffeithlun sy'n crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gwblhawyd

Arddangosyn 1: ffeithlun y gwasanaeth llyfrgell



Cyngor Gwynedd • y Gwasanaeth Llyfrgell •

Mae llyfrgelloedd yn rhan bwysig o'n cymunedau. Maent yn darparu llyfrau, cyfrifiaduron ac amrywiaeth o adnoddau ar-lein, a hynny am ddim. Maent yn lleoedd diogel a chroesawgar i bobl ddysgu sgiliau newydd, cael gwybodaeth a chynghor neu gael sgwrs. A phan nad yw pobl yn gallu mynd i'r llyfrgell, gall y llyfrgell fynd atyn nhw – mae gwasanaethau'r llyfrgell deithiol neu'r llyfrgell gartref yn achubiaeth i'r rhai sy'n byw mewn ardaloedd mwy anghysbell.

Mae gan gynghorau ddyletswydd i ddarparu gwasanaeth llyfrgell, ond mae anghenion pobl yn newid ac mae gan gynghorau lai o arian i'w wario ar wasanaethau. Felly, yn 2012, aeth Cyngor Gwynedd ati i adolygu ei wasanaeth llyfrgell a dechrau meddwl sut y gallai ei foderneiddio. Yn ystod y blynyddoedd dilynol, newidiodd rhai agweddau ar y gwasanaeth: cafodd rhai llyfrgelloedd eu cau a symudodd eraill i adeiladau'r Cyngor, fel canolfannau hamdden, neu cawsant eu trosglwyddo i grwpiau cymunedol. Cafodd yr oriau agor eu newid hefyd a phenderfynodd y Cyngor dorri'r gyllideb ar gyfer prynu llyfrau newydd.

Roeddem yn awyddus i wybod beth oedd barn pobl Gwynedd am eu gwasanaeth llyfrgell a'r newidiadau a wnaed. Gwnaethom siarad â phobl a oedd yn defnyddio'r llyfrgell a dyma oedd ganddyn nhw i'w ddweud ...

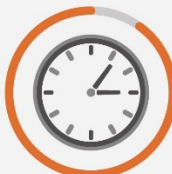
Roedd y rhan fwyaf yn hapus iawn gyda'r gwasanaeth llyfrgell:



Roedd

93%

o'r rhai y gwnaethom siarad â nhw'n hapus gyda'r gwasanaeth llyfrgell



Dyweddod

89%

ohonyn nhw fod yr amseroedd agor yn gyfleus iddyn nhw



Roedd

61%

yn credu bod y gwasanaeth llyfrgell naill ai'n well nag yr oedd dair blynedd yn ôl, neu'r un fath.

Dewis da o lyfrau.

Mae gwasanaeth y llyfrgell deithiol yn dda ond roedd yn well gennym ddefnyddio hen adeilad y llyfrgell.

Staff gwych ac rwy'n gwerthfawrogi'r ffaith fy mod yn gallu archebu llyfrau o leoedd eraill

Mae'r llyfrgell wedi'i hailwampio ac mae cyfrifiaduron newydd yno. Mae'n haws dod o hyd i lyfrau yno rwan. Mae'r staff yn barod iawn i helpu ac maen nhw'n mynd i gryn drafferth weithiau."

Gwasanaeth gwych a staff neis iawn

Gwasanaeth archebu llyfrau ardderchog.

O'r sgysiau a gawsom, roedd yn glir bod y llyfrgelloedd, a'r gwasanaeth y maen nhw'n ei gynnig, yn bwysig i bobl:

Mae'r llyfrgell yn wasanaeth hanfodol. Does gen i ddim cyfrifiadur fy hun felly rwy'n dibynnu ar y llyfrgell. Mae'n gwbl angenrheidiol.

Gwasanaeth rhagorol iawn - mae'n cynnig gwybodaeth eang iawn, a hynny am ddim.

Er 'mod i'n aml yn prynu fy llyfrau fy hun, rwy'n defnyddio cryn dipyn ar gyfrifiaduron y llyfrgell ac mae'r wybodaeth yn ymwneud â'r gymuned sydd i'w chael yn y llyfrgell yn ddefnyddiol iawn

Dwi'n hoffi'r gwasanaeth llyfrgell. Mae'r staff yn barod iawn i helpu ac yn glen iawn hefo pobl fel fi sy'n dysgu Cymraeg.

Mae llyfrgelloedd yn adnodd hanfodol.

Mae hen bobl yn mynd i'r llyfrgell nid yn unig i gael llyfrau, ond i gadw'n gynnes ac i gymdeithasu.

Dylai'r Cyngor chwilio am ffyrdd eraill o arbed arian, yn hytrach na'r gwasanaeth llyfrgell. Mae'n wasanaeth pwysig iawn i bobl ifanc a'r henoed.

Roedd hanner y rhai y gwnaethom siarad â nhw wedi cael eu holi am y gwasanaeth llyfrgell ond nid oedd y rhan fwyaf ohonyn nhw'n credu bod y Cyngor yn gwrando arnyn nhw nac yn gweithredu ar sail eu sylwadau. Roedd nifer yn cydnabod bod hyn i'w briodoli i brinder arian mae'n debyg.



Dyweddodd

50%

o'r rhai y gwnaethom siarad â nhw fod y Cyngor wedi gofyn am eu barn am y gwasanaeth llyfrgell yn ystod y tair blynedd diwethaf.

Dim ond 21% ohonyn nhw oedd yn credu bod y Cyngor yn gwrando arnyn nhw ac yn gweithredu ar yr hyn roedd ganddynt i'w ddweud am eu llyfrgell leol. Cododd hyn i 36% wrth ystyried y gwasanaeth llyfrgell yn ei gyfanrwydd.

Rwy'n deall bod sefyllfa ariannol y Cyngor yn anodd.

Ychydig o newidiadau y mae'r Cyngor wedi'u rhoi ar waith fel ymateb i sylwadau pobl.

Arian sydd wrth wraidd y cyfan

Mae'r Cyngor yn gwrando ond dydw i ddim yn siŵr a yw'n gweithredu ar sail yr hyn mae'n ei glywed.



Darllenwch yr adroddiad llawn ar wasanaeth llyfrgell Cyngor Gwynedd ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Staff Swyddfa Archwilio Cymru gynhaliodd yr arolwg hwn, a hynny ym mis Rhagfyr 2017 yn llyfrgelloedd Bangor a Chricieth a'r llyfrgell deithiol yn Llanberis. Gwnaethom siarad â 28 o bobl a oedd yn defnyddio'r llyfrgell.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500
Ffacs: 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