



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau: Gwasanaethau Ar-lein – Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell- nedd Port Talbot

Blwyddyn archwilio: 2018-19

Dyddiad cyhoeddi: Mehefin 2019

Cyfeirnod y ddogfen: 1290A2019-20



Paratowyd y ddogfen hon ar gyfer defnydd mewnol Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot 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 Colin Davies, Alison Lewis a Richard Hayward dan gyfarwyddyd Jane Holownia.

Cynnwys

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond nid yw'r Cyngor yn casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar y gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein

Crynodeb

4

Adroddiad manwl

Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaethau i ryw raddau yn y broses o ddyfunio'i wasanaethau ar-lein a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein y Cyngor yn hawdd i'w defnyddio

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

7

Mae'r Cyngor yn ehangu ei ystod o wasanaethau ar-lein ac yn dal i ganiatáu i bobl gael mynediad at wasanaethau trwy ddulliau mwy traddodiadol

7

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr 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 casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar gyfer gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein

7

Atodiadau

Atodiad 1 – Canfyddiadau allweddol o'r arolwg o ddefnyddwyr gwasanaethau

9

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 Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot 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 79 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 ffocws 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 nid yw'r Cyngor yn casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar y gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein**. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
 - mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaethau i ryw raddau yn y broses o ddylunio'i wasanaethau ar-lein a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein y Cyngor yn hawdd i'w defnyddio;
 - 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 ei ystod o wasanaethau ar-lein ac yn dal i ganiatáu i bobl gael mynediad at wasanaethau trwy ddulliau mwy traddodiadol; a
- 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 casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar gyfer gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein.

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 ychwanegol o ysgogi mwy o adborth gan ddefnyddwyr 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	
Hygyrchedd gwasanaethau ar-lein	
Cyf1	Archwilio'r defnydd o dechnolegau cynorthwyol i wella mynediad at wasanaethau digidol, er enghraifft 'testun i lais'.

Adroddiad manwl

Roedd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg yn fodlon ar wasanaethau ar-lein y Cyngor ond nid yw'r Cyngor yn casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar y gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein

Mae'r Cyngor wedi cynnwys defnyddwyr gwasanaethau i ryw raddau yn y broses o ddylunio'i wasanaethau ar-lein a dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg fod gwasanaethau ar-lein y Cyngor yn hawdd i'w defnyddio

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

- dywedodd wythdeg y cant 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 wythdeg tri y cant 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;
- mae'r Cyngor yn ceisio datblygu gwasanaethau ar-lein hawdd i'w defnyddio, fel bod pobl yn naturiol yn dewis digidol dros y sianeli mwy traddodiadol;
- fe edrychodd y Cyngor ar arfer gorau ledled y DU wrth ddatblygu ei ddull o symud gwasanaethau trwy newid sianeli;
- mae'r Cyngor wedi ystyried sut y gallai newid i ddigidol wella profiad defnyddwyr gwasanaethau;
- mae'r Cyngor wedi ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau ynghylch dylunio'i ffurflenni ar-lein cychwynnol, er enghraifft y ffurflenni ar gyfer gwastraff swmpus;
- mae gan y Cyngor enghreifftiau lle mae gwasanaethau ar-lein wedi newid o ganlyniad i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau: er enghraifft, newidiadau i'r cynllun lliwiau ar gyfer yr amserlen casglu gwastraff ar-lein; ac
- mae ffocws y Cyngor ar y defnyddiwr gwasanaethau'n ymestyn i ystyried sut y gall helpu i fynd i'r afael ag allgau digidol (mae'n gweithio mewn partneriaeth gyda'r trydydd sector ar 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

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

- dywedodd chwedeg naw y cant 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 saith deg naw y cant o'r defnyddwyr gwasanaethau yn ein harolwg eu bod yn fodlon iawn neu'n weddol fodlon ar ansawdd cyffredinol y gwasanaethau ar-lein (lle darparodd ymatebwyr wybodaeth ychwanegol roedd y mwyafrif o'r sylwadau negyddol yn ymwneud â pheidio â chael y gwasanaeth y gofynnwyd amdano yn hytrach na pha mor hawdd oedd hi i ddefnyddio'r gwasanaeth ar-lein);
- roedd canlyniadau gwaith ymgynghori'r Cyngor ynghylch ei strategaeth ddigidol newydd yn nodi bod 90% o'r 103 o ymatebwyr wedi dweud bod y profiad o ddefnyddio gwasanaethau ar-lein y Cyngor yn dda iawn, yn dda neu'n weddol dda;
- mae gwefan y Cyngor wedi cael ei gwella i'w gwneud yn haws i bobl gael mynediad at wasanaethau digidol;
- mae'r galw am wasanaethau digidol yn cynyddu (yn 2017-18 roedd cyfradd defnyddio gwasanaethau ar-lein yn amrywio o 33% ar gyfer gwasanaethau rheoli plâu i 86% ar gyfer hawlenni faniau);
- mae'r Cyngor yn ceisio gostyngiad yn nifer yr ymweliadau â'i siopau un stop (o 71,589 yn 2016-17 i 65,259 yn 2017-18). Dywed y Cyngor fod y gostyngiad hwn yn cyd-daro â chynnydd yn y defnydd o'u gwasanaethau ar-lein.

Mae'r Cyngor yn ehangu ei ystod o wasanaethau ar-lein ac yn dal i ganiatáu i bobl gael mynediad at wasanaethau trwy ddulliau mwy traddodiadol

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

- nid yw'r Cyngor wedi gwneud unrhyw wasanaethau'n rhai ar-lein yn unig, gyda sianeli digidol yn cael eu creu i fod yn opsiynau ochr yn ochr â'r sianeli traddodiadol;
- mae'r Cyngor yn ymgysylltu'n frwd â'r trydydd sector i hybu cynhwysiant digidol a gwella sgiliau digidol yn y gymuned;
- mae cyfleusterau TG yn y llyfrgelloedd yn cael eu defnyddio'n helaeth i gael mynediad at wasanaethau ar-lein;

- mae'r wefan gorfforaethol yn ymatebol i bob math o ddyfeisiau ac yn gwbl ddwyieithog (caff cynnwys y wefan ei brofi gyda'r Ganolfan Hygyrchedd Digidol);
- mae'r ymgyrch cyfathrebu a marchnata ar gyfer 'Newid' i ddigidol yn defnyddio ffyrdd arloesol i helpu i hyrwyddo gwasanaethau ar-lein; ac
- mae'r camau gweithredu allweddol yn strategaeth ddigidol newydd y Cyngor, 'Clyfar a Chysylltiedig 2018-2022' yn cynnwys: ehangu'r amrywiaeth o wasanaethau a gwybodaeth sydd ar gael ar-lein, hybu 'Digidol yn Gyntaf' yn yr holl gyfathrebiadau, sefydlu cyfrif dinasyddion i helpu pobl i ddefnyddio'r gwasanaethau ar-lein, ac ehangu'r ystod a chyfranogiad yng ngwasanaethau ar-lein y Cyngor.

Dywedodd y rhan fwyaf o ddefnyddwyr 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 casglu data ar fodlonrwydd defnyddwyr ar gyfer gwasanaethau unigol y mae wedi'u symud ar-lein

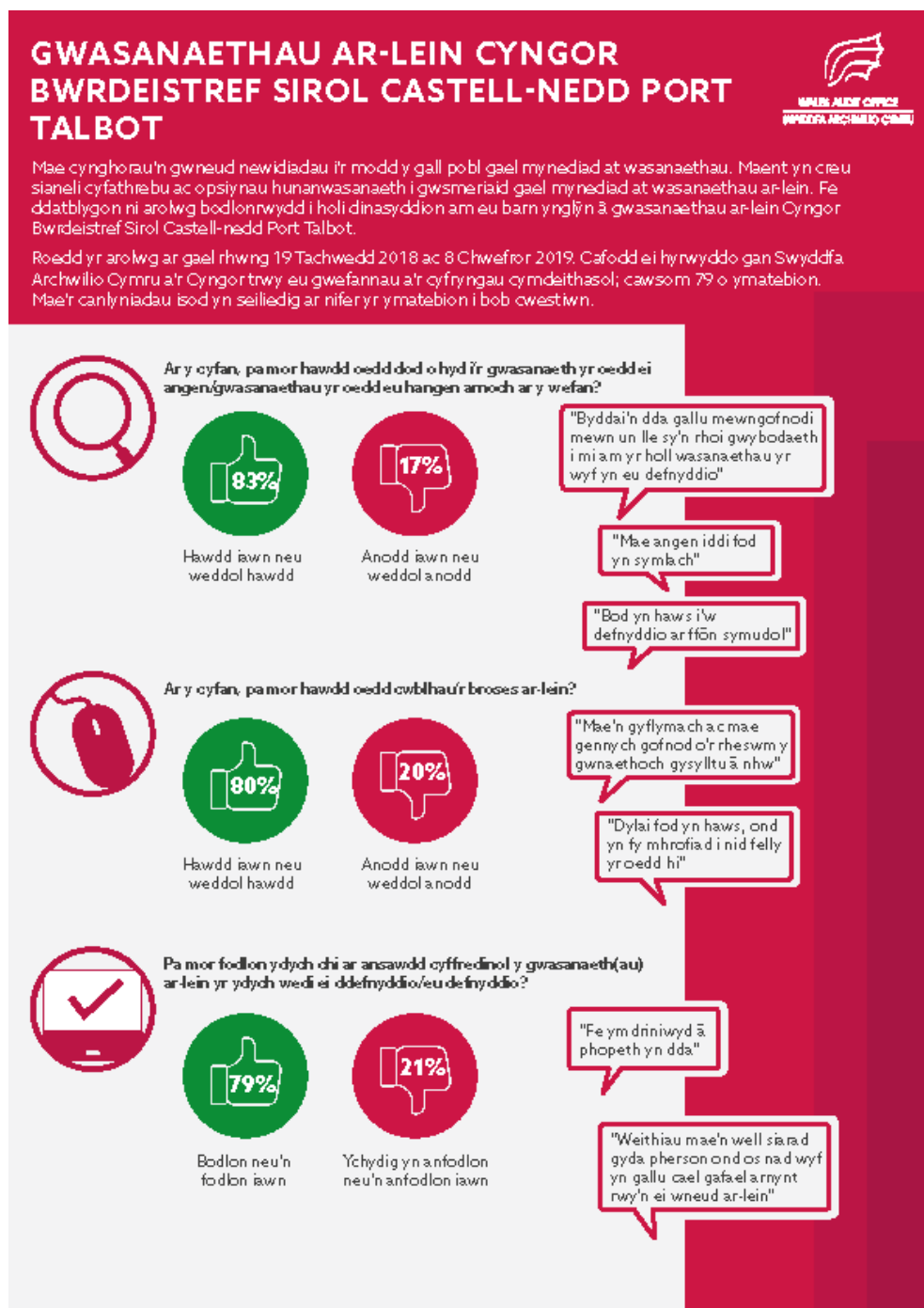
8 Wrth ddod i'r casgliad hwn canfuom fel a ganlyn:

- dywedodd saith deg y cant 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 pum deg pedwar y cant yn meddwl eu bod yn dda iawn neu'n dda;
 - dywedodd tri deg wyth y cant eu bod yn meddwl eu bod yn wael neu'n wael iawn; a
 - dywedodd wyth y cant nad oeddent yn gwybod;
- nid yw'r Cyngor yn mynd ati'n rheolaidd i ofyn nac adrodd ar adborth ar wasanaethau unigol y newidiwyd eu sianeli;
- yr arolwg blynyddol ar y wefan yw'r brif ffordd y mae'r Cyngor yn casglu barn defnyddwyr gwasanaethau, ond gall defnyddwyr gwasanaethau ddarparu adborth drwy'r cyfryngau cymdeithasol a thrwy sianeli traddodiadol hefyd;
- gall defnyddwyr gwasanaethau roi sgôr i dudalennau'r wefan a darparu adborth; ac
- mae'r Cyngor yn archwilio'r posibilrwydd o ddefnyddio gwe-sgyrsiau ar-lein byw a gwasanaeth negeseua testun.

Atodiad 1

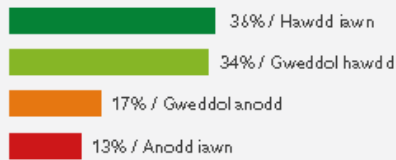
Canfyddiadau allweddol o'r arolwg defnyddwyr gwasanaethau

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?



"Dylai fod yn haws cwyno os nad oedd y gwasanaeth yn gweithio nid dim ond i'rhoi sgôr i'r dudalen hon"

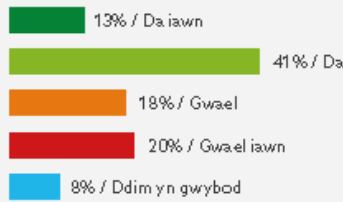
"Weithiau mae sgwrs gyda pherson yn helpu i egluro problem"



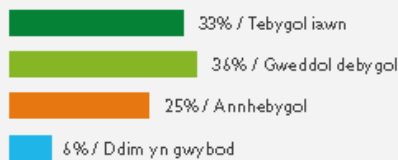
Dywedodd **53%** o'r ymatebwyr mai prif fantais defnyddio gwasanaethau ar-lein y Cyngor o'i gymharu â'u cwblhau yn y fan a'r lle neu dros y ffôn oedd bod â mynediad 24 awr y dydd, 7 diwrnod y wythnos



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 defnogi'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