

Cymunedau
Digidol
Cymru

Hyder Digidol,
Iechyd a Lles

Digital
Communities
Wales

Digital Confidence,
Health and Well-being

Cynhwysiant Digidol Enghreifftiau yng Nghymru



Wales Co-operative Centre
Canolfan Cydweithredol Cymru

Cymunedau
Digidol
Cymru

Hyder Digidol,
Iechyd a Lles

Digital
Communities
Wales

Digital Confidence,
Health and Well-being



Rhaglen
Llywodraeth Cymru
Welsh Government
Programme

Cynnwys

1 Cyflwyniad	3
1.1 Allgáu Digidol yng Nghymru ar ddechrau'r 2020au	3-4
1.2 Pa fathau o bobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol?	4-5
1.3 Pam bod pobl yn cael eu hallgáu'n ddigidol efallai?	6-7
1.4 Tueddiadau yn y dyfodol	7
1.5 Strategaeth Ddigidol newydd i Gymru	8-11
1.6 Nod a diben yr adroddiad hwn	11
2 Astudiaeth achos	12
2.1 Methodoleg yr astudiaethau achos: cyfweiliadau cychwynnol	12
2.2 Methodoleg yr astudiaethau achos: cyfweiliadau'r astudiaethau achos	13
2.3 Am yr astudiaethau achos	13-14
Astudiaeth Achos 1: Dŵr Cymru	15-18
Astudiaeth Achos 2: Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	19-23
Astudiaeth Achos 3: Gofal a Thrwsio Cymru	24-28
Astudiaeth Achos 4: Cyngor Sir Ddinbych	29-32
Astudiaeth Achos 5: Cymdeithas Tai Calon	33-36
Astudiaeth Achos 6: Cymdeithas Tai Newydd	37-41
Astudiaeth Achos 7: Cymdeithas Tai Hafod	42-46
3 Adolygiad ac argymhellion	47
3.1 Canfyddiadau: Prif ddulliau gweithredu tuag at strategaeth cynhwysiant digidol a gweithredu	47-48
3.2 Argymhellion yn deillio o'n gwaith ymchwil ar yr astudiaethau achos	49
Atodiad 1: Cyfranogwyr yn y gwaith ymchwil	50
A1.1 Cyfranogwyr yn yr astudiaethau achos	50
A1.2 Unigolion eraill a gyfwelwyd, a gyfrannodd at ein gwaith ymchwil	51
Atodiad 2: Cynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru	52
Atodiad 3: Canllaw sgwrsio ar gyfer yr astudiaethau achos	53-54

Awdur Dr. Craig Livingstone
AP BENSON, Tŷ Regus, Rhodfa Malthouse
Parc Busnes Porth Caerdydd, Caerdydd, CF23 8RU
Ffôn: 029 2000 8401
Gwefan: www.apbenson.com

1 Cyflwyniad

1.1 Allgáu Digidol yng Nghymru ar ddechrau'r 2020au

Nid problem newydd yw allgáu digidol. Bron i 30 mlynedd ar ôl lansio'r We Fyd Eang, mae nifer o bobl yn cael eu hallgáu o wasanaethau digidol o hyd. Nid oes ganddynt yr offer, y cysylltedd, y cymhellant na'r sgiliau digidol o hyd, sy'n angenrheidiol er mwyn gwneud defnydd llawn a hyderus o'r gwasanaethau ar-lein a'r cyfleoedd eraill a gynigir gan y rhyngwyd.

ARPANET, rhagflaenydd y rhyngwyd, a lansiwyd ym 1969

Mae cysylltiadau rhyngwyd rhyngwladol wedi bod yn eu lle er y 1980au

Lansiwyd y porwr gwe graffigol poblogaidd cyntaf, sef Mosaic, ym 1993

Yn 2020, roedd bron i 7% o'r DU (sy'n cyfateb â 3.6 miliwn o bobl) bron all-lein yn llwyr. Amcangyfrifir nad oedd 9 miliwn (16%) yn gallu defnyddio'r Rhyngwyd a'u dyfais ar eu pen eu hunain.¹ Nid oeddent yn gallu cyflawni unrhyw rai o'r gweithgareddau a ddisgrifir yn y rhestr ganlynol o'r pum sgil digidol sylfaenol:



Trin gwybodaeth a chynnwys:

Y sgiliau sy'n ofynnol er mwyn dod o hyd i, rheoli a storio gwybodaeth a chynnwys digidol mewn ffordd ddiogel, e.e. defnyddio chwilotwyr i ddod o hyd i wybodaeth; troi at wybodaeth a chynnwys o wahanol ddyfeisiau; trefnu gwybodaeth a chynnwys gan ddefnyddio dyfais neu ar y cwmwl; defnyddio'r rhyngwyd er mwyn troi at gynnwys adloniant mewn ffordd gyfreithlon



Cyfathrebu:

Y sgiliau sy'n ofynnol er mwyn cyfathrebu, cydweithio, a rhannu gwybodaeth, e.e. creu cyfrif e-bost; cyfathrebu gan ddefnyddio e-bost ac apiau negeseua; rhannu dogfennau trwy negeseuon e-bost; defnyddio offerynnau fideo-gynadledda; postio ar blatfformau cyfryngau cymdeithasol



Transacting:

Y sgiliau sy'n ofynnol er mwyn cofrestru a gwneud cais am wasanaethau, prynu a gwerthu nwyddau a gwasanaethau, a gweinyddu a rheoli trafodion ar-lein, e.e. creu cyfrif ar-lein er mwyn prynu nwyddau neu wasanaethau; troi at a defnyddio gwasanaethau cyhoeddus ar-lein, gan gynnwys llenwi ffurflenni; rheoli arian a thrafodion mewn ffordd

ddiogel ar-lein trwy ddefnyddio gwefannau neu apiau



Datrys problemau:

Y sgiliau sy'n ofynnol er mwyn darganfod datrysiadau i broblemau gan ddefnyddio offerynnau digidol a gwasanaethau ar-lein, e.e. defnyddio'r rhyngwyd er mwyn dod o hyd i wybodaeth; defnyddio'r rhyngwyd er mwyn darganfod ffynonellau help; defnyddio cyfleusterau sgwrsio ar wefannau; defnyddio sesiynau tiwtorial ar-lein, Cwestiynau Cyffredin a fforymau cynghori



Bod yn ddiogel ar-lein a'i ddefnyddio mewn ffordd gyfreithlon:

Y sgiliau sy'n ofynnol er mwyn bod yn ddiogel, yn gyfreithlon ac yn hyderus ar-lein, e.e. ymateb i geisiadau i ddilysu cyfrifon ar-lein ac e-bost; defnyddio cyfrineiriau diogel ar gyfer gwefannau a chyfrifon; gosod gosodiadau preifatrwydd ar gyfryngau cymdeithasol a chyfrifon eraill; nodi gwefannau diogel; adnabod negeseuon e-bost, gwefannau a negeseuon cyfryngau cymdeithasol amheus, a deall y risgiau; sicrhau y caiff copi wrth gefn ei greu o wybodaeth yn aml

Pum Sgîl Digidol Sylfaenol:

Amcangyfrifwyd bod gallu ar-lein 33% yn gyfyngedig. Nid oeddent yn meddu ar o leiaf un o'r sgiliau digidol sylfaenol.

Mae lefel yr allgáu digidol yng Nghymru yn uwch nag y mae yn y DU, gyda chymaint â 10% o'r boblogaeth, neu 255,000 o bobl, heb fod yn defnyddio'r rhyngwrwyd.²

Mae Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU wedi buddsoddi mewn darparu gwasanaeth band eang gwell i ddinasyddion. Amcangyfrifwyd bod cynnydd o 10% mewn treiddiad band eang yn creu cynnydd o oddeutu 1% mewn cynnyrch domestig gros, gan alluogi gwasanaethau cyhoeddus cyflymach, haws i'w defnyddio ac sy'n fwy cost-effeithiol.³ Mae Llywodraeth Cymru a Chynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru yn cydnabod bod sicrhau cydraddoldeb o ran mynediad i wasanaethau digidol, lleihau allgáu digidol, a galluogi dinasyddion i gymryd rhan yn y byd digidol yn her bwysig o ran cyfiawnder cymdeithasol (DIAW, Gweler Atodiad 2 am restr o aelodau DIAW).^{4,5}

1.2 Pa fathau o bobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol?

Er bod nifer o bobol yn gallu troi at y rhyngwrwyd, a'u bod yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol efallai, maent yn parhau i deimlo'n ansicr ynghylch manteisio ar wasanaethau eraill, y byddent yn cynyddu eu gallu i weithredu mewn cymdeithas ac mewn cymunedau y mae ganddynt ddimensiwn digidol cynyddol, gan gwmnïau, sefydliadau o'r sector cyhoeddus neu elusennau.

Mae grwpiau sy'n cael eu heffeithio gan gynhwysiant digidol yn cynnwys:

Oedolion hŷn:

Oedolion hŷn: Ceir cyfran uwch o bobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol mewn grwpiau hŷn. Dim ond 36% o bobl dros 75 oed sy'n meddu ar y pum sgîl digidol sylfaenol, o'i gymharu gydag 84% o bobl 16–49 oed.⁶ Nid yw oedolion

hŷn, fodd bynnag, yn grŵp homogenaidd. Mae defnyddio'r rhyngwrwyd yn cynyddu ymhlith oedolion hŷn. Mae 53% o bobl 65-74 oed yn meddu ar y pum sgîl digidol sylfaenol. Efallai bod rhai pobl hŷn wedi meithrin sgiliau digidol trwy gydol eu bywydau gwaith neu efallai eu bod wedi meithrin sgiliau digidol yn ystod eu hymddeoliad o ganlyniad i ddi-ddordeb a chymhelliant unigol, neu efallai y byddant wedi cael eu hannog a'u cynorthwyo i fabwysiadu'r defnydd o wasanaethau digidol gan ofalwyr, ffrindiau ac aelodau iau y teulu. Efallai na fydd nifer o rai eraill fyth wedi cael profiad o systemau digidol neu efallai na fyddant yn meddu ar unrhyw wybodaeth amdanynt neu gymhelliant i'w mabwysiadu.

Pobl sydd ag anableddau neu gyflyrau hirdymor:

Mae 82% o bobl sydd ag anabledd neu gyflwr hirdymor yn defnyddio'r rhyngwrwyd, o'i gymharu gyda 90% o'r rhai heb anabledd neu gyflwr hirdymor.⁵ Efallai bod angen help ar bobl sydd ag anableddau wrth nodi technolegau cynorthwyol priodol. Gall cymorth gan gymheiriaid a sefydliadau eiriolaeth gynorthwyo gweithgarwch mabwysiadu gan ei fod yn helpu wrth rannu profiad perthnasol. Gwelir lefel uchel o ran mabwysiadu digidol ymhlith pobl iau sydd ag anableddau, ac yn aml, maent yn gallu manteisio ar gymorth da rhwng gymheiriaid.

Pobl nad ydynt wedi cael cymaint o addysg:

Roedd 81% o'r rhai sy'n meddu ar gymwysterau ar lefel gradd neu'n uwch wedi dangos y pum sgîl digidol, o'u cymharu gyda 49% o'r rhai heb unrhyw gymwysterau.⁶ Efallai y byddai nifer yn cael budd trwy gael mwy o gymorth wrth fabwysiadu gwasanaethau digidol yn y lle cyntaf neu wrth ehangu amrediad y gwasanaethau a'r gweithgareddau y maent yn eu defnyddio ac yn cymryd rhan ynddynt ar-lein. Gall sefydliadau helpu trwy sicrhau bod gwasanaethau digidol yn defnyddio iaith blaen, hawdd i'w darllen a rhyngwynebaw clir, syml ac wedi'u dylunio'n dda ar gyfer defnyddwyr, sy'n

eu helpu i gwblhau tasgau'n haws. Yn ogystal, bydd systemau a gynlluniwyd i gynorthwyo pobl nad ydynt wedi cael cymaint o addysg yn cynorthwyo ystod gyfan y defnyddwyr yn well hefyd fel arfer.

Unigolion a theuluoedd ar incwm is:

Mae'r rhai sy'n economaidd anweithgar yn llai tebygol o droi at wefan (71%) na'r rhai mewn cyflogaeth (82%). Gallai teuluoedd ac unigolion ar incwm is gael eu heffeithio gan fynediad at a fforddiadwyedd dyfeisiau a chysylltedd. Gan nad ydynt yn gallu troi at ddyfeisiau a rhwydweithiau efallai, efallai na fyddant wedi datblygu gwybodaeth ddigidol, cymhellant na sgiliau ychwaith.

Pobl mewn ardaloedd gwledig:

Fel arfer, caiff pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig, nad ydynt ar-lein, eu hallgáu oherwydd problemau gyda darpariaeth band eang, ar gyfer gwasanaethau band eang symudol a chan linell sefydlog.⁸ Ceir sawl ardal yng Nghymru o hyd sy'n cael eu heffeithio gan fannau gwan, er bod y cyfranogwyr yn ein hastudiaethau achos yn adrodd bod niferoedd y rhain yn lleihau.

Pobl sy'n siarad Cymraeg ac eraill nad Saesneg yw eu mamiaith:

Mae angen cynllunio systemau digidol a'u prosesau cymorth cysylltiedig mewn ffordd sy'n bodloni anghenion siaradwyr Cymraeg a siaradwyr ieithoedd lleiafrifol cyffredin. Mae gofyn i wasanaethau cyhoeddus drin y Gymraeg a'r Saesneg mewn ffordd gyfartal.⁹ Mae hyn yn golygu bod gofyn ystyried sut y caiff gwasanaethau eu gweithredu a'u cynorthwyo.

Pobl unig ac sy'n dioddef unigedd cymdeithasol:

Gall allgáu digidol fod yn agwedd ar broblemau cymdeithasol eraill y mae unigolion yn eu hwynebu, er enghraifft, gallai'r rhai sy'n wynebu unigedd cymdeithasol ac unigrwydd gael eu hallgáu o ryngweithio digidol hefyd. Ar y llaw arall, gall cynyddu rhyngweithio digidol helpu i leddfu ynysigrwydd cymdeithasol ac unigrwydd. Mae trafodaethau gyda nifer o sefydliadau, gan gynnwys Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru a Chanolfan Heneiddio Arloesol Prifysgol Abertawe wedi cefnogi'r safbwynt hwn.

Pobl ddigartref:

Gellir tybio bod pobl ddigartref yn cael eu hallgáu oherwydd eu sefyllfa. Mae pobl ddigartref, fodd bynnag, yn cynnwys grwpiau, er nad ydynt yn gallu manteisio ar le byw parhaol efallai, eu bod yn aros ar soffas ffrindiau neu'n aros mewn llety dros dro fel hosteli efallai. Ni fydd nifer o bobl yn y sefyllfaoedd hyn yn gallu manteisio ar ddyfeisiau symudol, ac efallai y byddant yn wynebu problemau gyda chysylltedd fforddiadwy yn hytrach nag allgáu llwyr o wasanaethau digidol. Efallai y byddant yn manteisio ar gyfleusterau gwefru cymunedol neu ddarpariaeth ddigidol mewn llyfrgelloedd hefyd. Efallai y bydd gofyn cael mynediad digidol er mwyn gwneud ceisiadau am dai a budd-daliadau.

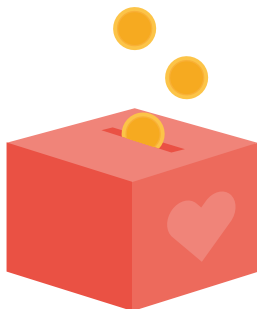
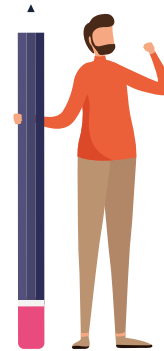
Dylid nodi bod tueddiadau hirdymor o ran allgáu digidol yn dangos bod y broblem yn lleihau gydag amser, er enghraifft roedd defnydd o'r rhyngwryd gan bobl dros 75 oed wedi cynyddu o 22% i 36% rhwng 2012-13 a 2019-20. Mae lefel yr allgáu digidol ymhlith grwpiau difreintiedig yn parhau i fod yn uchel ac mae'r angen i ddelio gyda'r broblem hon yn parhau, gan gynnig tegwch o ran mynediad. Mae'r niferoedd sy'n manteisio yn parhau i fod yn is na'r lefel y mae angen ei sicrhau er mwyn i Gymru fod yn genedl sy'n gynhwysol ar lefel ddigidol.

1.3 Pam bod pobl yn cael eu hallgáu'n ddigidol efallai?

Gallai sawl ffactor gyfyngu ar fynediad rhywun i wasanaethau ar-lein:¹⁰

Gwybodaeth a sgiliau

- Ymwybyddiaeth o'r hyn sy'n bosibl a'r hyn y gall darpar ddefnyddwyr ei wneud ar-lein, a diffyg cymhelliant i ymgysylltu â'r byd digidol o ganlyniad
- Problemau gyda hyder, ofn neu ddiffyg ymddiriedaeth yn y dechnoleg
- Bylchau mewn sgiliau sy'n ei gwneud hi'n anodd i bobl fanteisio ar a defnyddio cyfleoedd digidol



Mynediad

- Mynediad i ddyfeisiau, a'u cost
- Cost cysylltedd symudol neu trwy linell sefydlog
- Argaeledd lleol cysylltedd symudol a sefydlog (er yr adroddir bod hon yn broblem sy'n lleihau yng Nghymru, ceir manau gwan lleol o hyd mewn rhai ardaloedd)
- Rhwystrau hygyrchedd y gallent gynnwys anabledd a'r angen am dechnoleg gynorthwyol

Problemau sefydliadol gyda'r darparwr gwasanaeth

- **Sgiliau staff sefydliad y darparwr gwasanaeth:** Pa allu sydd gan y darparwr gwasanaeth i gynorthwyo darpariaeth y gwasanaeth digidol a'r defnyddwyr?
- **Ymwybyddiaeth sefydliadol:** Beth sy'n bosibl? Beth yw'r galw gan gwsmeriaid am wasanaeth ar-lein?
- **Blaenoriaethau sefydliadol:** Pa mor uchel ar yr agenda yw cynorthwyo darpariaeth gwasanaeth digidol a chynhwysiant digidol?
- **Perchnogaeth (strategol a darpariaeth):** a oes perchnogaeth glir o fewn sefydliad y darparwr gwasanaeth dros broblemau sy'n ymwneud â chynhwysiant digidol?



Un prif beth sy'n cymhell pobl i fynd ar-lein yw er mwyn darganfod gwybodaeth benodol sydd o ddiddordeb iddynt, felly mae'n annhebygol y bydd dull un ateb sy'n addas i bawb yn llwyddo. Mae angen dull mwy gwahaniaethol ac wedi'i bersonoli lle y caiff unigolion eu cynorthwyo i ddod o hyd i fachau sy'n eu hymgysylltu ac sy'n eu hannog i gael mynediad.¹¹ Pan gaiff pobl eu perswadio i gamu i'r byd digidol, mae gofyn cael help pellach er mwyn eu cynorthwyo i fabwysiadu gwasanaethau digidol a ffyrdd o ryngweithio gyda darparwyr gwasanaeth. Ceir rôl barhaus i ddarparwyr gwasanaeth yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector, yn ogystal ag mewn cwmnïau gwasanaeth masnachol wrth gynorthwyo dinasyddion i fabwysiadu gwasanaethau digidol. Mae hyn yn cynnwys cymorth gan, er enghraifft, iechyd a gofal cymdeithasol, tai, gwaith cymdeithasol, cymorth cyflogaeth a darparwyr gwasanaeth datblygu cymunedol.

Mae tlodi digidol yn ffenomenon cydnabyddedig. Mae'n rhaid i bobl allu cael mynediad i fand eang os ydynt yn mynd i gael eu cynnwys yn ddigidol. Mae cyfranogwyr yn ein hastudiaethau achos yn adrodd bod cost band eang ac amodau ei argaeledd, yr angen i ymrwymo i ymrwymïadau i dalu swm penodedig y mis dan contract 12-i-18-mis, yn rhwystr mawr sy'n atal mynediad digidol. Efallai y byddai'n well gan deuluoedd ar incwm is fodolau talu-wrth-ddefnyddio neu efallai y bydd angen eu tywys i becynnau band eang sefydlog neu symudol sy'n fwy fforddiadwy.

1.4 Tueddiadau yn y dyfodol

Er y gwelir patrwm lle y mae niferoedd y bobl heb sgiliau digidol yn gostwng gydag amser, mae Mynegai Digidol Defnyddwyr y DU Banc Lloyds 2020 yn amcangyfrif, pe bai'r cyfraddau hyn yn parhau a'r tueddiadau'n aros yr un fath, erbyn 2030, bydd lefel ymgysylltu digidol chwarter y DU yn parhau i fod yn isel iawn.¹²

Mae mwy fyth o sefydliadau'n gofyn i'r cyhoedd ymdrin a chyfathrebu gyda nhw ar-lein. Ceisiadau ar-lein am wasanaethau a budd-daliadau yw'r norm erbyn hyn, ac mae pobl heb fynediad a sgiliau digidol yn cael eu hallgáu'n gynyddol o drafodion bob dydd y mae gweddill y boblogaeth yn eu cymryd yn ganiataol bellach.

Mae pandemig Covid-19 wedi amlygu dibyniaeth cymdeithas ar ddigidol. Mae plant a theuluoedd sy'n gweithio gartref wedi bod yn ddibynnol ar amrediad o wasanaethau digidol. Gofynnwyd i blant gyda llai o fynediad i offer digidol ysgrifennu traethodau ar ffônau symudol. Nid yw pobl hyn heb sgiliau digidol wedi gallu cadw mewn cysylltiad gystal gyda theulu a ffrindiau. Nid yw pobl sy'n gwarchod, heb fynediad digidol, wedi gallu manteisio ar wasanaethau cludo bwyd a meddyginiaethau hanfodol i'r cartref. Mae'r ddibyniaeth uwch ar ddigidol wedi pwysleisio'r gagendor digidol sy'n parhau i dyfu.

Nid rhywbeth braf i'w gael yw cynhwysiant digidol mwyach. Mae'n hanfodol fel offeryn er mwyn cymryd rhan mewn cymdeithas fodern. Dyma pam ei fod yn sylfaen i'r cenadaethau y mae Llywodraeth Cymru yn ceisio rhoi sylw iddynt yn ei Strategaeth Ddigidol newydd i Gymru.¹³



1.5 Strategaeth Ddigidol newydd i Gymru

Yn 2021, cydnabu Llywodraeth Cymru bod cynhwysiant digidol yn un o'r chwe 'chenhadaeth' yn ei Strategaeth Ddigidol newydd i Gymru. Yn ogystal â chynhwysiant digidol, mae'r agenda sgiliau digidol yn berthnasol iawn i'r gwaith yr ydym yn ei drafod yn y ddogfen hon hefyd.

Nod Cyffredinol:

Digidol yng Nghymru: gwella bywydau pawb trwy gydweithio, arloesi a chael gwasanaethau cyhoeddus gwell

Cenhadaeth 1 Gwasanaethau Digidol:

Darparu a moderneiddio gwasanaethau fel eu bod yn cael eu cynllunio ar sail anghenion defnyddwyr a'u bod yn syml, yn ddiogel ac yn gyfleus.



Cenhadaeth 2 Cynhwysiant Digidol:

Rhoi'r cymhelliant, y mynediad, y sgiliau a'r hyder i bobl ymgysylltu gyda byd sy'n gynyddol ddigidol, ar sail eu hanghenion.



Cenhadaeth 3 Sgiliau Digidol:

Creu gweithlu sy'n meddu ar y sgiliau digidol, y gallu a'r hyder i ragori yn y gweithle ac mewn bywyd bob dydd.



Cenhadaeth 4 Economi Ddigidol

Gyrru cydnorthedd a ffyniant economaidd trwy goleddu a manteisio ar arloesi digidol.



Cenhadaeth 5 Cysylltedd Digidol:

Caiff gwasanaethau eu cynorthwyo gan seilwaith cyflym a dibynadwy.



Cenhadaeth 6 Data a Chydweithio:

Caiff gwasanaethau eu gwella trwy gydweithio, gyda data a gwybodaeth yn cael ei defnyddio a'i rhannu.



Mae Cenhadaeth (2) Cynhwysiant Digidol yn cydnabod yr angen i helpu pobl i fanteisio ar wasanaethau a fydd yn gwella ansawdd eu bywyd a'u gallu i gymryd rhan mewn cymdeithas.¹⁴ Mae hyn yn cynnwys y cyfathrebu mwy cyfoethog gyda theulu a ffrindiau sy'n gallu lleihau unigrwydd ac ynysigrwydd cymdeithasol, a ffyrdd o gysylltu â gwasanaethau tai neu iechyd y gallent fod yn fwy cyfleus neu gynnig gwybodaeth well na galwad ffôn a wneir rhwng 9am a 5pm yn ystod yr wythnos.

Mae Llywodraeth Cymru yn ystyried bod Cynhwysiant digidol yn her cyfiawnder cymdeithasol. Dywedodd Lee Waters, aelod o'r Senedd a Dirprwy Weinidog dros yr Economi a Thrafnidiaeth:

“Nid yw cynhwysiant digidol yn rhywbeth sy'n ymwneud â chyfrifiaduron yn unig: mae'n ymwneud â phobl.”

Lee Waters

Mae Llywodraeth Cymru o blaid dull gweithredu tuag at ddigidol sy'n datrys problemau ar sail anghenion a dymuniadau defnyddwyr. Mae'n dymuno cynorthwyo dinasyddion yng Nghymru i feithrin y cymhelliant, yr hyder a'r sgiliau i ddefnyddio offerynnau a gwasanaethau digidol. Dylid galluogi dinasyddion i wneud penderfyniadau gwybodus am y ffordd y maent yn cymryd rhan mewn byd sy'n gynyddol ddigidol, gan fanteisio i'r eithaf arno. Mae'n cydnabod, fodd bynnag, na all rhai dinasyddion gymryd rhan mewn ffordd ddigidol, neu y byddant yn penderfynu peidio gwneud hynny, a bod angen datblygu ffyrdd amgen o fanteisio ar wasanaethau, fel eu bod gystal â'r rhai a gynigir ar-lein. Mewn sawl achos, caiff y rhain eu cynorthwyo gan seilweithiau digidol a weithredir gan ddarparwyr gwasanaeth, ond y cânt eu cyfryngu gan gyswllt dros y ffôn neu wyneb yn wyneb. Felly, safbwynt Llywodraeth Cymru yw y dylid cynnig gwasanaethau i bobl sy'n Ddigidol trwy Ddewis. Mae offerynnau a gwasanaethau digidol yn cynnig cyfle i fynd i'r afael â phroblemau cyfiawnder cymdeithasol ehangach, megis allgáu cymdeithasol ac ariannol, trwy ddefnyddio technoleg, ond mae angen i ddarparwyr gwasanaeth sicrhau y gall pawb gymryd rhan yn llawn.

Mae Llywodraeth Cymru yn cynnig naw cam y mae angen eu cyflawni er mwyn cynyddu cynhwysiant digidol:

Cenhadaeth 2: cynhwysiant digidol

Rhoi'r cymhelliant, y mynediad, y sgiliau a'r hyder i bobl ymgysylltu gyda byd sy'n gynyddol ddigidol, ar sail eu hanghenion.

Cam 1:

Dysgu gan bobl sydd wedi cael eu hallgáu'n ddigidol, fel ein bod yn deall eu hanghenion a'r rhwystrau y maent yn eu hwynebu

Cam 2:

Deall pam nad yw rhai pobl yn dymuno mynd ar-lein

Cam 3:

Darparu cymorth i bobl sy'n dymuno mynd ar-lein a defnyddio gwasanaethau digidol

Cam 4:

Gwrando ar anghenion pobl o bob grŵp poblogaeth neu'r rhai y mae eu mynediad digidol yn gyfyngedig, hyder a sgiliau digidol sylfaenol

Cam 5:

Deall y rhesymau dros dlodi data, a'i effaith, a sut y byddai modd rhoi sylw i hyn

Cam 6:

Deall y cysylltiadau rhwng allgáu digidol, tlodi data ac allgáu ariannol a chymdeithasol

Cam 7:

Gweithio ar draws sefydliadau yn y sector cyhoeddus, y sector preifat a'r trydydd sector er mwyn sicrhau bod hyder digidol (cymhelliant, mynediad a sgiliau) yn cael ei gydnabod fel rhwystr sy'n atal pobl rhag ymgysylltu mewn ffordd ddigidol

Cam 8:

Darparu gweithluoedd ar draws pob sector sy'n meddu ar y sgiliau, y wybodaeth a'r hyder digidol sylfaenol i ddarparu a chynorthwyo pobl i gael budd gan ddigidol

Cam 9:

Sicrhau na chaiff unrhyw un eu gadael ar ôl wrth i ni goleddu dull digidol yn gyntaf, gan gadw cynhwysiant digidol wrth wraidd popeth a wnawn

Mae Llywodraeth Cymru wedi cydnabod risgiau allgáu digidol ac mae wedi nodi bod mynediad i dechnolegau digidol ac i'r rhyngwyd yn ffactor allweddol sy'n arwain at fywyd gwell. Mae wedi ymrwymo i sicrhau bod gan o leiaf 95% o ddinasyddion sgiliau digidol sylfaenol, fel isafswm, er mwyn "creu cymdeithas fwy ffyniannus, iachach a mwy cydnerth [a chyfartal]."¹⁵

Mae darparwyr gwasanaeth traddodiadol, megis GIG, y Post Brenhinol, awdurdodau lleol ac adrannau llywodraeth ganolog y DU wedi cydnabod yr angen i gynorthwyo defnyddwyr i fanteisio ar y technolegau y seilir gwasanaethau ar-lein arnynt.

Wrth i sefydliadau o'r sector cyhoeddus, y sector preifat a'r trydydd sector symud rhai neu'r holl wasanaethau ar-lein, neu sicrhau bod gwasanaethau newydd ar gael i ddefnyddwyr (megis cyfleusterau archebu, ymgynghoriadau ar-lein, cyfleusterau er mwyn lanlwytho gwybodaeth, cadarnhau manylion personol ar-lein er mwyn cynorthwyo gweithgarwch ymgynghori ar-lein), mae'n hollbwysig bod sefydliadau'n gweithio gyda darparwyr gwasanaeth i sicrhau eu bod yn meddu ar y sgiliau a'r galluoedd angenrheidiol i gymryd rhan yn llawn. Mae angen ymdrechu i sicrhau na chaiff pobl eu hallgáu gan nad ydynt yn meddu ar sgiliau digidol, mynediad neu gymhelliant.

Mae Cynghrair cynhwysiant Digidol Cymru wedi pennu pum maes blaenoriaeth¹⁶ y bydd ei haelodau'n rhoi blaenoriaeth iddynt, gan ofyn i eraill wneud yr un fath. Mae'r rhain fel a ganlyn:



Blaenoriaeth 1

Ymwreiddio cynhwysiant digidol ar draws pob sector

Blaenoriaeth 2

Prif-ffrydio cynhwysiant digidol mewn iechyd a gofal cymdeithasol

Blaenoriaeth 3

Rhoi sylw i dlodi data fel problem allweddol

Blaenoriaeth 4

Blaenoriaethu sgiliau digidol yn yr economi ar ôl Covid

Blaenoriaeth 5

Gosod safon byw digidol ofynnol newydd a mabwysiadu dulliau cyd-gynhyrchu

1.6 Nod a diben yr adroddiad hwn

Er mwyn cyflawni nodau Llywodraeth Cymru ar gyfer cynhwysiant digidol yng Nghymru, mae angen ymdrechu i gynyddu'r niferoedd sy'n manteisio ar wasanaethau gymaint ag y bo modd, gan sicrhau na chaiff defnyddwyr gwasanaeth a staff darparwyr gwasanaethau eu hallgáu oherwydd diffyg mynediad neu sgiliau. Mae angen cymorth ar sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau er mwyn ymwreiddio arfer gorau mewn cynhwysiant digidol.

Mae Cymunedau Digidol Cymru: Hyder Digidol, Iechyd a Lles (CDC) yn rhaglen tair blynedd a ariannir gan Lywodraeth Cymru ac a gyflwynir gan Ganolfan Cydweithredol Cymru mewn partneriaeth gyda Sefydliad Good Things a Phrifysgol Abertawe. Mae'r rhaglen yn datblygu gwaddol mentrau cynhwysiant digidol blaenorol sef Communities @One (2005-2009), Cymunedau 2.0 (2009-2015) a Chymunedau Digidol Cymru (2015-2019). Mae CDC wedi cydnabod y bu angen cynyddol gan sefydliadau am gymorth ac arweiniad strategol ynghylch sut i symud gwasanaethau ar-lein a sut i gynorthwyo eu defnyddwyr gwasanaeth. Mae CDC yn dymuno bodloni'r angen hwn trwy ddeall y tirlun cynhwysiant digidol yng Nghymru yn well ar lefel strategol, fel y gall ddarparu arweiniad am gynllun gwasanaethau a helpu sefydliadau i neilltuo adnoddau mewn ffordd well. Er yr oedd CDC eisoes yn ymwybodol o enghreifftiau da iawn o ddulliau gan sefydliadau sy'n cael effaith ar lefel gymunedol ['llawr gwlad'], roedd angen iddo gael syniad cliriach o'r ffordd y mae sefydliadau, ar lefel strategol, yn ymwreiddio strategaethau cynhwysiant digidol er mwyn gwella'r canlyniadau i staff, defnyddwyr a rhanddeiliaid perthnasol eraill gymaint ag y bo modd. Felly, comisiynodd yr astudiaeth ymchwil hon er mwyn nodi arfer gorau ym maes cynhwysiant digidol yng Nghymru.

2 Astudiaethau achos

2.1 Methodoleg yr astudiaethau achos: cyfweiliadau cychwynnol

Rydym wedi defnyddio methodoleg ymchwil ansoddol. Nodom amrediad o gyrff o'r trydydd sector a chwmnïau mawr yn y sector preifat fel darpar ymgeiswyr ar gyfer yr astudiaethau achos. Cysylltom ag unigolion penodol yr oeddem yn eu hadnabod yn y sefydliadau hyn, gan drefnu galwadau cychwynnol gyda phob un ohonynt. Roedd y galwadau hyn yn cynnwys trafodaeth fras am gynhwysiant digidol, nodau ymchwil yr astudiaeth gyfredol a thrafodaeth ynghylch cynhwysiant digidol yn eu sefydliadau.

Roedd yn hysbys bod nifer o'r sefydliadau y cysylltwyd â nhw wedi cynnal prosiectau er mwyn rhoi sylw i gynhwysiant digidol. Roedd gan rai o'r rhai a gyfwelwyd gefndiroedd academiaidd perthnasol ym maes cynhwysiant digidol, a oedd wedi ein helpu i ymhelaethu ar faterion a datblygu llinellau ymholi i'w defnyddio yn ein cyfweiliadau astudiaeth achos manylach.

Roedd gan CDC ddiddordeb penodol mewn nodi sefydliadau enghreifftiol lle y caiff cynhwysiant digidol ei ymwreiddio ar lefel strategol o fewn y sefydliad. Roedd adborth o gyfweiliadau cychwynnol wedi datgelu bod mabwysiadu cynhwysiant digidol ar lefel ddigidol trwy, er enghraifft, ei gynnwys yn y cynllun corfforaethol, yn gymharol brin o hyd. Cytunom, felly, gynnwys enghreifftiau o sefydliadau a oedd wedi defnyddio prosiectau llawr gwlad mewn ffordd lwyddiannus ac yr oeddent nawr yn ystyried sut y byddai modd cynnwys canlyniadau'r prosiectau hynny mewn prosesau cynllunio a strategaethau corfforaethol y rownd nesaf.

Mae nifer o brosiectau llawr gwlad wedi cynnig manteision mesuradwy a newid go iawn i staff a defnyddwyr. Bellach, mae angen ymwreiddio'r newid hwnnw ar lefel strategol. Roedd nifer o'r rhai a gyfwelom yn cydnabod bod yr amser wedi dod i gynhwysiant digidol fod yn fater strategol.





2.2 Methodoleg yr astudiaethau achos: cyfweiliadau'r astudiaethau achos

Gan weithio gyda Chynghorwyr CDC, aethom ati i lunio rhestr fer o saith sefydliad fel astudiaethau achos enghreifftiol. Datblygwyd canllaw ar gyfer y sgwrs er mwyn darparu strwythur a chysondeb i gyfweiliadau'r astudiaethau achos (gweler Atodiad 3). Gyda chaniatâd y cyfranogwyr, recordiwyd a thrawsgrifiwyd y cyfweiliadau. Defnyddiwyd trawsgrifiadau i ddatblygu'r astudiaethau achos yr adroddwyd amdanynt ar y tudalennau canlynol, gan ddefnyddio ffurf dogfen astudiaeth achos safonol. Rhoddwyd y cyfle i gyfranogwyr yn yr astudiaethau achos i adolygu, gwneud sylwadau am a golygu'r astudiaethau achos drafft.

Roedd defnyddio ffurf cyfweild strwythuredig wedi cynorthwyo wrth godi data meintiol o'r ymatebion ansoddol, a gyflwynir yn adran Adolygu a Dadansoddi yr adroddiad hwn. Defnyddiom y dull hwn er mwyn nodi themâu, materion ac elfennau dysgu cyffredin.

2.3 Am yr astudiaethau achos

Mae'r tudalennau canlynol yn cynnwys saith astudiaeth achos sy'n seiliedig ar gyfweiliadau gyda'r sefydliadau a'r bobl ganlynol:



Achos 1
Dŵr Cymru

Kit Wilson
Pennaeth Trawsnewid

Paula Burnell
Rheolwr Cwsmeriaid Agored
i Niwed



Achos 2
**Cyngor Bwrdeistref
Sirol Torfaen**

Jim Wright
Rheolwr Datblygu Gwasanaeth
Gofal Cymdeithasol

David Williams
Rheolwr Gwasanaeth, Llywodraethu
ac Ymgysylltu, Tîm Partneriaeth
Rhanbarthol



Achos 3

Gofal a Thrwsio Cymru

Neil Williams
Pennaeth Cymorth a Datblygiad
yr Asiantaeth



Achos 4

Cyngor Sir Ddinbych

Matthew Hazlewood
Rheolwr Prosiect, Swyddfa
Rhaglenni Corfforaethol,
Gwella Busnes a Moderneiddio



Achos 5

Cymdeithas Tai Calon

Ross Watts
Pennaeth Cymunedau

Amy Williams
Rheolwr Gwella Busnes

Ina Nysschen
Rheolwr Gwasanaethau Technegol,
Arweinydd technegol tîm I Fyny



Achos 6

Cymdeithas Tai Newydd

Scott Tandy
Arweinydd Digidol



Achos 7

Cymdeithas Tai Hafod

Dr. Jamie Smith
Cyfarwyddwr Ymchwil ac
Arloesi, Hafod

Dr. Deborah Morgan
Ymchwilydd Uwch,
Canolfan Heneiddio Arloesol,
Prifysgol Abertawe

Yn ogystal, cynorthwywyd ein gwaith wrth ddeall dulliau gweithredu tuag at gynhwysiant digidol yng Nghymru gan gyfweiliadau a gynhaliwyd gyda sefydliadau eraill a restrir yn Atodiad 1. Hoffem ddiolch i'r holl gyfranogwyr am eu cymorth wrth gwblhau'r adroddiad hwn.

Ni fwriedir i'r astudiaethau achos a gyflwynir gennym fod yn rhai cyfarwyddol; ni chânt eu cyflwyno fel delfrydau i'w copïo, ond er mwyn cynnig enghreifftiau o'r hyn sydd wedi gweithio yn y sefydliadau sydd wedi cymryd rhan ac y gall eraill fenthyca syniadau ohonynt pan fyddant yn ystyried sut i fynd i'r afael ag allgáu digidol. Y bwriad yw dangos yr hyn y mae modd ei gyflawni pan fydd sefydliadau'n mabwysiadu cynhwysiant digidol fel blaenoriaeth strategol a sut y gall llwyddiannau, pan gânt eu mabwysiadu ar lefel strategol, gael eu trosi'n ymyriadau parhaus ac effeithiol er mwyn lleddfu allgáu digidol.

ASTUDIAETH ACHOS 1



Dŵr Cymru

Cynllun gwasanaeth ar gyfer cynhwysiant digidol

Cyfranogwyr

Kit Wilson
Pennaeth Trawsnewid

Paula Burnell
Rheolwr Cwsmeriaid Agored i Niwed

Cyd-destun strategol

- Cyflenwr dŵr mwyaf yng Nghymru, gan wasanaethu'r rhan fwyaf o'r boblogaeth
- Canolbwyntio ar wella'r gwasanaeth a ddarparir a'r mynediad i wasanaethau ar-lein
- Rôl nid-er-elw mewn buddsoddiad cymunedol

Crynodeb

Mae Dŵr Cymru yn cynllunio ei wasanaethau ar-lein er mwyn i gwsmeriaid sydd ag ystod eang o alluoedd allu eu defnyddio. Mae symleiddio'r cynllun a thargedu'r defnyddioldeb mwyaf yn helpu pob defnyddiwr.

Dosbarthiad

- Rhoi sylw i hygyrchedd y gwasanaeth
- Cynlluniwyd ar gyfer cynhwysiant digidol
- Targedu cyfleoedd ar lawr gwlad er mwyn cynyddu cynhwysiant digidol

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anabledau
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig a'r rhai sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith
- Pobl ddigartref (trwy bartneriaid ymgysylltu cymunedol ac ailgartrefu)

Prif resymau dros allgáu digidol

- Ymwybyddiaeth, hyder, cymhelliant ac ofn defnyddwyr; bylchau mewn sgiliau defnyddwyr
- Cost lled band ac, i raddau llai, cost/mynediad i ddyfeisiau. Mae argaeledd lleol yn fater sy'n lleihau
- Mae angen cynorthwyo staff o hyd wrth fabwysiadu ffyrdd digidol o weithio a chynorthwyo cwsmeriaid

Ffactorau llwyddo hollbwysig

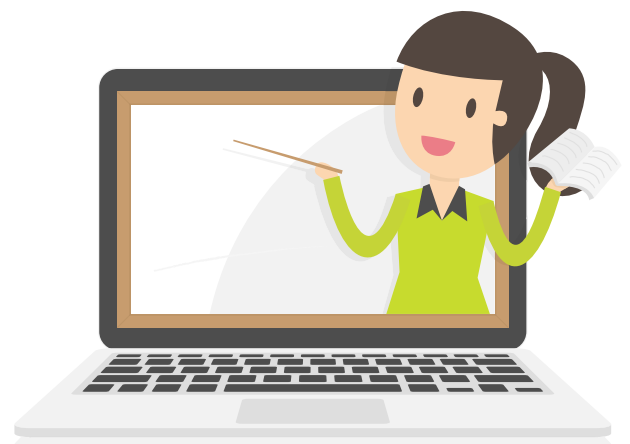
- Deall taith y cwsmer
- Cynllun ar gyfer cynhwysiant digidol
- Galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fod yn ddigidol trwy ddewis: parhau i gynorthwyo ffyrdd eraill i ddefnyddwyr ryngweithio
- Cynnwys defnyddwyr cynrychioliadol yn y broses gynllunio
- Y prif blatfform ar gyfer mynediad i ddefnyddwyr yw'r ffôn clyfar
- Gweithio gyda phartneriaid er mwyn cael mynediad i ddefnyddwyr wedi'u hallgáu'n ddigidol
- Gall dulliau cyfathrebu amgen fod yn werthfawr, megis hysbysebu gwasanaethau i ddefnyddwyr wedi'u hallgáu ar fagiâu presgripsiwn
- Mae cynhwysiant digidol yn rhan o broses wella barhaus ac ailadroddol, ac mae angen iddi ddod yn rhan o'r 'drefn arferol'

Am Dŵr Cymru

Dŵr Cymru yw cwmni dŵr nid-er-elw Cymru, gan ddarparu gwasanaethau dŵr yfed a dŵr gwastraff i'r rhan fwyaf o boblogaeth Cymru, ac i rannau o Loegr sydd ar y ffin. Mae'n gwasanaethu 1.4 miliwn o aelwydydd a thua 3 miliwn o bobl, gan gyflenwi bron i 830 miliwn litr o ddŵr yfed y dydd. Gan fod Dŵr Cymru yn gwasanaethu bron pawb yng Nghymru, mae'r defnyddwyr gwasanaeth yn cynnwys pobl o'r set ehangach o'r holl grwpiau y gallai allgáu digidol fod yn effeithio arnynt.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o weithgarwch Dŵr Cymru

Kit Wilson yw'r Pennaeth Trawsnewid yn Dŵr Cymru. Mae ei gylch gwaith yn cynnwys trawsnewid digidol a chynhwysiant digidol. Mae gan dîm gweithredol Dŵr Cymru ddiddordeb mawr yn narpariaeth y gwasanaeth digidol, gan gynnwys cynhwysiant digidol. Mae Bwrdd Dŵr Cymru yn cael cyflwyniadau rheolaidd am drawsnewid digidol, gan roi sylw i gynhwysiant digidol ymhlith materion eraill yn y rhaglen drawsnewid. Mae'r Bwrdd yn ymwneud mewn ffordd weithredol â'r gwaith o ddatblygu a gweithredu strategaethau digidol a rhoddir sylw i gynhwysiant a thrawsnewid digidol yng nghynllun pum mlynedd Dŵr Cymru.



Mae Dŵr Cymru yn gweld cynhwysiant digidol;

“fel blaenoriaeth strategol allweddol ... mae angen i ni wneud popeth y gallwn ei wneud i sicrhau bod ein gwasanaethau mor hygyrch ag y bo modd, gan gyflawni rôl fwy gweithredol wrth gynorthwyo ein cymunedau a’r defnyddwyr agored i niwed.”

Kit Wilson

Wrth ailgynllunio ei wasanaethau ar-lein, mae Dŵr Cymru yn gweithio i weithredu nodweddion a chynorthwyo gwasanaethau a gynlluniwyd i gynyddu cynhwysiant digidol gymaint ag y bo modd. Mae hyn yn cynnwys, er enghraifft, cynllunio gwasanaethau ar-lein er mwyn bodloni anghenion defnyddwyr y mae eu gallu i ddarllen yn gyfyngedig. Mae ffocws Dŵr Cymru ar symlrwydd a defnyddioldeb yn cynnig manteision i bob defnyddiwr ac fe’i cynlluniwyd i sicrhau bod gwasanaethau ar-lein Dŵr Cymru yn dod yn fwy hygyrch i bawb.

Datrysiadau a weithredwyd

Mae Dŵr Cymru yn cyflawni rhaglenni ar raddfa fawr er mwyn adnewyddu’r seilwaith cyflenwi dŵr ar draws Cymru. Wrth iddynt gael eu gweithredu, gall y prosiectau hyn beri anghyfleustra ac amhariad mewn cymunedau. Fel gweithredwr nid-er-elw, gall Dŵr Cymru fuddsoddi yn anghenion cymunedau y bydd ei raglenni yn effeithio arnynt. Mae’r rhain yn cynnwys rhai o’r cymunedau mwyaf difreintiedig yng Nghymru. Rhoddir blaenoriaeth i’r cam o gyflwyno prosiectau sy’n lleddfu allgáu digidol.

Mae Paula Burnell yn rhedeg y tîm Rheoli Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Dŵr Cymru. Tasg ei tîm hi yw cynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar dariffau fforddiadwy a ffurfiau cymorth eraill sydd ar gael i

gwsmeriaid mewn dyled. Mae’r tîm yn gweithio gyda darparwyr cyfleustodau eraill, fforymau cydnerthedd lleol ac awdurdodau lleol er mwyn sicrhau bod y ffaith bod tariffau cost isel ar gael yn cael ei gyfleu i ddefnyddwyr gwasanaeth agored i niwed. Mae’r grŵp yn cynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth i wneud cais am gymorth gan Dŵr Cymru. Mae Dŵr Cymru wedi canfod bod helpu defnyddwyr agored i niwed i wneud ceisiadau digidol am gymorth yn ffordd fwy effeithlon a deniadol i ddefnyddwyr gwasanaeth fanteisio ar gynlluniau.

Mae Dŵr Cymru yn cynllunio gwasanaethau trwy ymgynghori gyda defnyddwyr. Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cymryd rhan yn y broses o gynllunio, profi a chyflwyno gwasanaethau. Mae Dŵr Cymru wedi gweithio i ddeall taith gyfan cwsmeriaid sy’n wynebu dyled, sut y gallant ddeall y gwasanaethau sydd ar gael iddynt a sut y gallant drefnu taliadau ar-lein. Mae Dŵr Cymru yn ceisio dysgu gan gwsmeriaid, ac nid yw’n ceisio cymryd yn ganiataol ei fod yn gwybod yr atebion.

Mae’r prif ganlyniadau yn rhaglen ddigidol Dŵr Cymru wedi cynnwys:

- Mae ailgynllunio ei wefan wedi caniatáu i Dŵr Cymru roi sylw i gynhwysiant digidol. Cynlluniwyd y wefan i hyrwyddo cynhwysiant digidol trwy wella hygyrchedd. Fe’i chynlluniwyd i’w gwneud mor hawdd ag y bo modd i gwsmeriaid ymdrin â hi
- Fel rhan o hyn, lansiodd Dŵr Cymru fy *nghyfrif* yn ddiweddar, gwasanaeth sy’n galluogi cwsmeriaid i droi at eu biliau ac ymdrin ag ef. Mae gwasanaeth newydd fy *nghyfrif* wedi bod yn boblogaidd ymhlith defnyddwyr, ac mae niferoedd enfawr wedi manteisio arno dros y 12 mis diwethaf
- Lansio’r tîm cwsmeriaid agored i niwed er mwyn cynorthwyo trawsnewidiad darpariaeth gwasanaeth tariff cymdeithasol Dŵr Cymru. Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, ychwanegwyd 35,000 o ddefnyddwyr gwasanaeth newydd y rhoddir blaenoriaeth iddynt

Gwersi a ddysgwyd

Rhoddir sylw i allgáu digidol ar lefel strategol o fewn Dŵr Cymru. Mae'n rhan o'r strategaeth gyffredinol ar gyfer trawsnewid digidol ac yn rhan o gynllun pum mlynedd Dŵr Cymru. Mae rheolaeth strategol yn golygu y caiff cynhwysiant digidol ei integreiddio gyda strategaethau eraill, gan gynnwys strategaeth gyffredinol ynghylch y gwasanaeth i gwsmeriaid ac o fewn dull gweithredu Dŵr Cymru er mwyn cynorthwyo defnyddwyr agored i niwed.

Mae Peter Perry, Prif Swyddog Gweithredol newydd Dŵr Cymru, wedi nodi digidol fel un o'r sialensiau mawr y mae'n dymuno i'r sefydliad fynd i'r afael â nhw, ynghyd â materion eraill fel y newid yn yr hinsawdd a chynwysoldeb ac amrywiaeth. Mae'r cwmni wedi creu 'grŵp ailfeddw!' sy'n cynnwys aelodau ar draws y sefydliad, sy'n cyfarfod er mwyn gyrru arloesi digidol. Mae hyn yn rhoi pwys a ffocws ar gyflawni ei waith i leddfu allgáu digidol.

Mae effaith y gwaith ar gynhwysiant digidol yn dylanwadu ar fetrigau allweddol y mae gofyn i Ddŵr Cymru adrodd amdanynt yn gyhoeddus, er enghraifft, sut y mae cwsmeriaid yn rhyngweithio gyda'r cwmni a faint o ddefnyddwyr agored i niwed sydd wedi cofrestru am dariffau cymdeithasol. Mae'r hyn a fesurir yn cael ei gyflawni.

Mae Dŵr Cymru yn gweithio i feithrin dealltwriaeth o adborth a theimladau cwsmeriaid a'r hyn a ddysgir ganddynt, y mae modd ei ddefnyddio wrth ddatblygu gwasanaethau newydd. Yn ogystal, mae'n ceisio dysgu gan sefydliadau partner a chystadleuwyr eraill.

Mae ymgysylltu gyda chwsmeriaid wrth gynllunio ei wasanaethau digidol, ac wrth ddeall anghenion ei gwsmeriaid wrth greu'r gwasanaethau hynny, ac yna mesur llwyddiant gwasanaethau a ddefnyddir a chyfleu'r hyn a ddysgir i waith er mwyn datblygu gwasanaethau a strategaeth newydd, yn broses allweddol ar gyfer Dŵr Cymru.

“Mewn unrhyw newid yr ydych yn dymuno ei gyflawni, oni bai eich bod yn cynnwys eich cwsmeriaid yn y broses, boed hynny'n allgáu digidol, ailgynllunio proses, creu systemau newydd, beth bynnag, oni bai eich bod yn cynnwys eich cwsmeriaid yn y broses honno, mae'n annhebygol iawn y byddwch yn llwyddo. Rhaid iddi fod yn egwyddor graidd sylfaenol wrth weithredu newid.”

Kit Wilson

Mae angen datblygu sgiliau mewnol o fewn cwmni fel Dŵr Cymru, fel y gall staff gynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth sy'n manteisio ar wasanaethau trwy gyfrwng platfformau digidol. Caiff staff cymorth digidol, fodd bynnag, eu recriwtio ar y sail eu bod yn meddu ar y sgiliau gofynnol.

Mae Dŵr Cymru yn cael dirnadaeth o'i dîm digidol ei hun hefyd – byddant yn dadansoddi pa rannau o'r gwasanaeth sy'n gweithio a pha rannau nad ydynt yn gweithio, gan chwilio am gyfleoedd i wella'r gwasanaeth a ddarparir. Mae cynhwysiant digidol yn rhan o broses drawsnewid barhaus.

“Bellach, mae gan y rhan fwyaf o bobl rhyw fath o fynediad i ddyfais, ffôn clyfar fel arfer, ond mewn gwirionedd, ac yn aml, y rhwystr go iawn yw ... mynediad i'r lled band, a chost hynny”

Kit Wilson

ASTUDIAETH ACHOS 2



Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

Cynorthwyo pobl i fanteisio ar gymuned

Cyfranogwyr

Jim Wright
Rheolwr Datblygu Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol

David Williams
Rheolwr Gwasanaeth, Llywodraethu ac Ymgysylltu,
Tîm Partneriaeth Rhanbarthol

Cyd-destun strategol

- Darparwr gofal cymdeithasol i oedolion, sy'n awdurdod lleol
- Cynnig ffordd i ddinasyddion ymgysylltu gyda phobl arall a chymuned ehangach
- Gweithio gyda phaneli dinasyddion a defnyddwyr gwasanaeth er mwyn datblygu rhaglenni i gynyddu cynhwysiant cymunedol

Crynodeb

Mae Cyngor Torfaen yn datblygu amrediad o wasanaethau wedi'u galluogi mewn ffordd ddigidol ac mae'n gweithio i wella hygyrchedd ei wasanaethau ar-lein a chynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth wrth fanteisio ar wasanaethau digidol.

Dosbarthiad

- Mae eisoes yn darparu amrediad o ymyriadau cynhwysiant digidol
- Gweithredu ailadroddol, gwerthuso a datblygu strategaeth newydd gyda chymorth gweithgarwch cydgynhyrchu gyda defnyddwyr gwasanaeth
- Digidol trwy ddewis

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anabledau
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith
- Pobl ddigartref (trwy bartneriaid ymgysylltu cymunedol ac ailgartrefu)
- Aelodau o staff – mae gan rai o'r gweithlu anghenion datblygu sgiliau TG

Prif resymau dros allgáu digidol

- Ymwybyddiaeth, hyder, cymhelliant (yn enwedig ar gyfer pobl hŷn) ac ofn pobl; bylchau o ran sgiliau defnyddwyr
- Efallai y bydd defnyddwyr yn ystyried mai cost dyfeisiau yw'r rhwystr cychwynnol. Mae cost lled band yn broblem hefyd. Mae argaeledd lleol yn broblem sy'n lleihau. Ceir rhai mannau gwan o hyd
- Mae angen cynorthwyo staff i fabwysiadu ffyrdd digidol o weithio a chynorthwyo cwsmeriaid o hyd

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae'r broses ailadroddol o weithredu, gwerthuso a datblygu strategaeth newydd, y mae mewnbyn cwsmeriaid yn cyfrannu ato, yn allweddol er mwyn sicrhau llwyddiant
- Mae cynnwys arweinwyr a'u diddordeb nhw mewn cynhwysiant digidol yn hollbwysig er mwyn sicrhau llwyddiant hefyd
- Caiff y rhan fwyaf o'r gweithgarwch cynhwysiant digidol yn Nhorfaen ei ysgogi a'i reoli ar lefel arweinyddiaeth, bwrdd neu bwyllgorau llywio
- Gall rhannu gwybodaeth fewnol gymell camau i fabwysiadu ffyrdd newydd o weithio, gan atal ailddyfeisio a lleihau gwastraff
- Mae gwahanol bethau yn addas i wahanol bobl ac mae bod yn fodlon bod yn hyblyg o ran y dechnoleg yr ydych yn ei defnyddio yn bwysig
- Mae cymorth rhwng cymheiriaid yn hyrwyddo mabwysiadu

Am Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen (Torfaen) yn datblygu dulliau er mwyn gwella cynhwysiant ac ymgysylltu gyda dinasyddion, proses a gyflymwyd ac y bu gofyn ei chyflawni ar fwy o frys oherwydd pandemig Covid-19. Mae Torfaen yn pryderu am y ffordd y caiff pobl eu cynnwys mewn agweddau amrywiol ar fywyd. Mae pandemig Covid-19 wedi amlygu pa mor bwysig yw'r elfen ddigidol o fewn y gymysgedd honno o ran cynhwysiant. Mae Torfaen wedi cydnabod y gall platfformau digidol gynnig achubiaeth i rai pobl, gan ddarparu mynediad i gymorth. Efallai mai hon yw'r unig achubiaeth sydd gan rai pobl, ac mae'n un sy'n darparu cysylltiad gyda phobl arall a chymuned ehangach.

Mae Jim Wright, Rheolwr Datblygu Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol i Dorfaen yn gweithio o fewn Gofal Cymdeithasol i Oedolion. Mae'r Cyngor yn darparu gwasanaethau Gofal Cymdeithasol i Oedolion i amrediad o bobl gan gynnwys dinasyddion hŷn, pobl sy'n dioddef salwch cronig a hirdymor, oedolion iau, pobl sydd ag anabledau corfforol a dysgu, a phobl sydd â chyflyrau iechyd meddwl.

Yn ei rôl fel Rheolwr Gwasanaeth, Llywodraethu ac Integreiddio, mae David Williams yn gweithio ar draws pum awdurdod lleol Gwent a Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan (yn cael ei letya gan Torfaen), ac yn cynorthwyo'r Bwrdd Tîm Partneriaeth Rhanbarthol a hefyd, y panel dinasyddion rhanbarthol sy'n gweithio gyda phum awdurdod lleol Gwent. Mae'r panel yn cynnwys cynrychiolwyr o wahanol oeddrannau gan gynnwys pobl hŷn, gofalwyr, pobl sydd ag anabledau dysgu ac eraill.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith yn Nhorfaen

Mae gan y tîm arwain yn Nhorfaen gryn ddiddordeb mewn cynhwysiant digidol. Mae'n cysylltu gyda'r timau Trawsnewid, Addysg a Gwasanaethau Cymdogaeth. Mae Alison Ward, Prif Weithredwr Torfaen, yn ystyried bod cynhwysiant digidol yn uchel ar ei restr blaenoriaethau. Ystyrir bod cynhwysiant digidol yn fater o fewn datblygiad cyffredinol strategaethau a rhoddir sylw rheolaidd iddo ar lefel arweinyddol ac yn y Bwrdd Partneriaeth Rhanbarthol. Fe'i hystyrir yn fater strategaeth trawsadrannol, dan arweiniad James Griffin, Pennaeth Trawsnewid y Cyngor.

Prif fentrau digidol

Defnyddiwyd platfformau digidol gan breswylwyr yng nghartrefi gofal Torfaen er mwyn cynnig mynediad iddynt i weithgareddau, ac ymdeimlad o gysylltiad a bod yn rhan o'r gymuned, gan gyfoethogi eu bywydau dyddiol. Gall un preswlydd yn ei 90au ddefnyddio'r dechnoleg er mwyn cadw mewn cysylltiad gyda pherthnasau yn Awstralia.

“Credaf fod digidol yn offeryn allweddol ac yn ffordd i ddefnyddwyr gwasanaeth allu ymestyn allan.”

David Williams

Yn ogystal, mae Torfaen wedi mynd i'r afael ag allgáu digidol trwy gymryd rhan yn rhaglen Cymunedau yn Gyntaf, trwy gyfrwng rhaglenni cyflogaeth a thrwy gyfrwng rhaglenni cynhwysiant ariannol a rhaglenni eraill. Adroddodd Torfaen am amrywiaeth o wahanol fentrau cynhwysiant digidol mewn gwahanol rannau o'r Cyngor.

Datrysiadau a weithredwyd

Gofal Cymdeithasol i Oedolion: Ym maes Gofal Cymdeithasol i Oedolion, mae Torfaen yn gwneud defnydd da o dechnoleg gynorthwyol, gan gynnig mynediad i ddefnyddwyr gwasanaeth i ddatrysiadau sy'n gallu eu helpu yn eu bywyd bob dydd. Mae wedi defnyddio technoleg seinydd deallus er mwyn helpu defnyddwyr gwasanaeth i droi y teledu ymlaen neu gau'r llenni a throi at newyddion. Mae hyn wedi cynnig annibyniaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth a allai ymddangos yn rhywbeth dibwys i'r rhai sy'n gyfarwydd gyda datrysiadau digidol, ond sydd wedi bod yn wirioneddol alluogol iddyn nhw. Amlygodd Torfaen bwysigrwydd rhoi sylw i hygyrchedd wrth gynnig offerynnau digidol i ddefnyddwyr gwasanaeth.

Gwasanaethau ar-lein y Cyngor: Mae Torfaen yn gweithio i wella ei 'ddrws ffrynt digidol', trwy wella'r ffordd y mae gwefan y Cyngor yn cynorthwyo defnyddwyr i fanteisio ar wasanaethau. Bydd hyn yn cynnwys mynediad i wasanaethau Gofal Cymdeithasol i Oedolion, gan gynnig mynediad i wybodaeth a gaiff ei diweddarau'n rheolaidd am gynnydd ceisiadau am, er enghraifft, offer neu addasiadau i'r cartref, i ddefnyddwyr gwasanaeth. Cydlynir hyn gan ei Fwrdd T22, sy'n rheoli prosiectau trawsnewid digidol ac ar gyfer cwsmeriaid. Mae Torfaen yn partneru gyda chanolfannau arbenigedd, gan gynnwys y Ganolfan ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol, sy'n darparu cyngor a gwybodaeth am arfer gorau. Yn ogystal, mae'n gweithio trwy gyfeirio at ddeddfwriaeth Llywodraeth Cymru a Llywodraeth y DU (megis Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014) a chanllawiau digidol sy'n pennu safonau ar gyfer hygyrchedd. Mae'r rhain yn rhoi sylw i gymorth gyda darllenwyr sgrin, cymorth yn y Gymraeg, a chymorth ar gyfer y rhai sydd ag anabledau dysgu neu addysgol, ac y mae angen cynnwys hawdd i'w ddarllen arnynt. Mae Torfaen wedi ymrwmo i gynorthwyo'r dull y mae pobl yn ei ffafrio er mwyn rhyngweithio gyda'r Cyngor, gan gynnig 'digidol trwy ddewis,' nid yn ddiofyn.

“Ceir ymrwymiad a dymuniad cadarn i wella cynhwysiant digidol. Efallai y bydd datrysiadau digidol yn helpu pobl i deimlo’n llai ynysig yn gymdeithasol, yn fwy annibynnol, gan gynnig cyfleoedd i bleidleisio neu gymryd rhan yn y gymuned ehangach, gan gynnig mynediad i fwy o hawliau a dewis.”

Jim Wright

Yn ogystal, mae Torfaen yn cymryd rhan yn Her Gov. Tech., rhaglen sy’n cael ei galluogi mewn ffordd ddigidol, er mwyn annog gwell mewnbwn a chynrychiolaeth gan ddinasyddion, gan greu ffyrdd cynhwysol a hygyrch i gyfathrebu gyda’r Cyngor, a chynorthwyo technolegau cynorthwyol.

Cronfeydd Gofal Integredig, taliadau uniongyrchol a thai cymdeithasol: Gellir defnyddio taliadau uniongyrchol i gynorthwyo cynhwysiant digidol os aseswyd bod angen llechen neu ffôn clyfar ar ddefnyddiwr gwasanaeth, er enghraifft. Yn ogystal, mae Torfaen wedi gallu defnyddio cronfeydd ICF i brynu offer ar gyfer pobl a benthycu donglau band eang symudol ar brawf. Gall grantiau gofalywr gynorthwyo mabwysiadu digidol hefyd, gan fod grantiau o £200 i £250 yn ddigon mawr i brynu ffonau clyfar neu lechi sylfaenol. Mae Torfaen yn ymwybodol o’r ffaith bod rhai cymdeithasau tai yn cynnig pecynnau band eang i denantiaid ar brawf neu dan drefniant mwy hirdymor, ac mae’n ystyried sut y gallai gynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar ddarpariaeth debyg. Mae Torfaen wedi manteisio ar gynllun Cymunedau Digidol Cymru hefyd er mwyn benthycu offer i gartrefi nyrsio.

Gwersi a ddysgwyd

Mae diddordeb arweinwyr mewn cynhwysiant digidol, a'u cynnwys yn y gweithgarwch hwn, yn hollbwysig er mwyn sicrhau llwyddiant. Caiff y rhan fwyaf o'r gweithgarwch cynhwysiant digidol yn Nhorfaen ei ysgogi a'i reoli ar lefel arweinyddiaeth, bwrdd neu bwyllgorau llywio.

Mae rhannu gwybodaeth yn fewnol, er enghraifft rhwng pobl sy'n ymwneud â thechnoleg gynorthwyol, a gyda ffynonellau allanol cyngor ac arfer gorau, yn cyfrannu at llwyddiant. Gall gymell mabwysiadu ffyrdd newydd o weithio ac atal ailddyfeisio a lleihau gwastraff. Mae'r Bartneriaeth Rhanbarthol a ffyrdd eraill o rannu profiad rhwng awdurdodau lleol yn werthfawr. Gall defnyddio ffynonellau mwy anffurfiol fel Twitter fod yn ddefnyddiol hefyd, gan geisio dirnadaeth o'r gymuned.

Mae cydgynhyrchu yn egwyddor allweddol. Mae Torfaen o'r farn y dylai gynnwys defnyddwyr gwasanaeth wrth ddatblygu'r datrysiadau y mae'n disgwyl iddynt eu defnyddio. Mae'r broses ailadroddol o weithredu, gwerthuso a datblygu strategaethau newydd, y mae mewnbwn cwsmeriaid yn cyfrannu ato, yn allweddol er mwyn sicrhau llwyddiant. Mae gwahanol bethau yn addas i wahanol bobl ac mae bod yn fodlon bod yn hyblyg o ran y dechnoleg y bydd sefydliadau'n dewis ei defnyddio, ei chynorthwyo neu ei hariannu, yn bwysig.

Mae ymddiried mewn adborth gan staff, gweithwyr cymdeithasol a staff gofal rheng flaen yn bwysig. Mae dwyn y materion anodd eu datrys gerbron grŵp o bobl a cheisio darganfod y datrysiadau gorau rhyngddynt yn gweithio'n dda, gan sicrhau bod Torfaen yn gwrandao arnynt, gan werthfawrogi eu profiad a gweithredu yn ei gylch.

Mae Torfaen o'r farn ei bod yn bwysig casglu straeon a dadansoddi data ynghylch llwyddiant (neu fel arall) defnyddio technolegau digidol er mwyn meithrin cynhwysiant, gan ddysgu o brofiad. Gall cymorth cynhwysiant digidol rhwng cymheiriaid fod yn llwyddiannus iawn, fel y dangosir gan waith Torfaen lle y mae pobl gydag anabledau dysgu yn defnyddio galwadau fideo.

Nid yw technolegau digidol yn bethau anghyfarwydd i bobl mwyach. Mae staff yn gyfarwydd iawn gyda'r hyn y gallant ei wneud gartref. Mae staff yn ystyried dewisiadau digidol yn y datrysiadau y maent yn chwilio amdanynt yn amlach, er mwyn rhoi sylw i'r materion a gyflwynir gan y bobl yr ydym yn gweithio gyda nhw.

“Byddwn i'n dweud bod dulliau sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn bwysig i gynhwysiant digidol. Weithiau, gall anhyblygrwydd systemau dynol gyflwyno rhwystrau i hyn.”

Jim Wright

ASTUDIAETH ACHOS 3



Gofal a Thrwsio Cymru

Dysgu o brofiad darparu

Cyfranogwyr

Neil Williams

Pennaeth Cymorth a Datblygu yr Asiantaeth

Cyd-destun strategol

- Darparwr mawr gwasanaethau gofal i bobl hŷn yng Nghymru, gan eu galluogi i fyw yn eu cartrefi eu hunain
- Mae'n credu bod yn rhaid i Gymru fod yn genedl sy'n grymuso ac sy'n cynnig dewis i'w phoblogaeth sy'n heneiddio
- Dylai pobl hŷn fod yn gallu defnyddio technoleg er mwyn eu helpu i fyw bywyd annibynnol

Crynodeb

Mae Gofal a Thrwsio wedi cydnabod yr angen i gynnwys cynlluniau sy'n rhoi sylw i gynhwysiant digidol yn ei gynllun strategol nesaf. Bydd profiad o ddarparu gwasanaethau sydd eisoes yn cynnwys elfennau o gynhwysiant digidol ac a sicrhawyd wrth gynnal gwasanaeth i ddefnyddwyr yn ystod pandemig Covid-19 yn cyfrannu at hyn.

Dosbarthiad

- Mae eisoes yn darparu ymyriadau cynhwysiant digidol ar lawr gwlad mewn prosiectau cyfyngedig
- Mae'r Uwch-reolwyr a'r Bwrdd eisoes yn ymgysylltu gyda chynhwysiant digidol
- Bellach, mae'n cydnabod yr angen i gynnwys cynhwysiant digidol ar lefel strategol

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anabledau (gan gynnwys pobl sydd â nam ar eu synhwyrau, sy'n byw gyda dementia neu'r rhai sydd wedi cael strôc)
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith

Prif resymau dros allgáu digidol

- Ymwybyddiaeth, hyder, cymhelliant ac ofn defnyddwyr; bylchau o ran sgiliau defnyddwyr
- Cost lled band, ac i raddau llai, cost/mynediad i ddyfeisiau. Argaeledd lled band a hygyrchedd gwasanaethau
- Mae angen hyfforddiant ar staff ac mae angen iddynt gael profiad o helpu defnyddwyr gwasanaeth i ddewis gwasanaethau digidol a fydd yn eu helpu i ymdopi'n well

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae Gofal a Thrwsio yn cydnabod bod angen iddo drosi'r profiad o ddarparu gwasanaeth mewn prosiectau a rhaglenni peilot yn bolisi mwy ffurfiol nawr
- Mae angen fforwm er mwyn i sefydliadau allu dysgu o brofiadau ei gilydd (yn y sector gofal ac ar draws sectorau). Gallai datblygu profiad mewnol heb hyn fod yn wastrafflyd, gan arwain at oedi cyn gweithredu
- Mae Gofal a Thrwsio yn casglu data ac astudiaethau achos unigol ynghylch effaith ymyriadau digidol. Casglwyd data am effaith gadarnhaol ymyriadau digidol yn barod
- Mae'r ffaith bod staff yn gyfarwydd gyda dyfeisiau yn caniatáu iddynt ddysgu am yr hyn y gallent ei wneud i ddefnyddwyr gwasanaeth

Am Gofal a Thrwsio Cymru

Mae Gofal a Thrwsio Cymru yn elusen sy'n helpu pobl hŷn yng Nghymru i fyw bywyd annibynnol yn eu cartref eu hunain. Mae'n gweithredu fel y corff sy'n cydlynu rhwydwaith o 13 grŵp Gofal a Thrwsio lleol ar draws y 22 ardal llywodraeth leol yng Nghymru. Mae'n darparu help ymarferol er mwyn creu cartrefi diogel, cynnes a hygyrch. Gallai'r gwaith gynnwys gwneud addasiadau mawr i bobl yn yr angen mwyaf neu fe allai olygu cynnig cyngor ac argymhellion yn unig i bobl y mae angen gweithwyr proffesiynol dibynadwy arnynt i gyflawni gwaith.

Mae Gofal a Thrwsio yn gweithio gyda phobl hŷn yn bennaf. Yn y grŵp hwn, mae'n gwasanaethu ystod eang o ddefnyddwyr gwasanaeth gan gynnwys pobl sydd ag anabledau, pobl nad ydynt mor gefnog efallai, neu'r rhai y mae lefel yr addysg a gawsant yn is. Mae'n gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth cymharol gefnog hefyd.

Mae Neil Williams wedi gweithio i Gofal a Thrwsio am 18 mlynedd. Ei rôl ef yw annog datblygiad gwasanaeth, nodi cyfleoedd a throsi'r rhain yn ymyriadau a pholisi, ceisio cyllid a'i sicrhau, ac yn fwy cyffredinol, datblygu gweithrediadau busnes Gofal a Thrwsio. Felly, mae'n arwain ar ddarpariaeth y gwasanaeth digidol ar gyfer Gofal a Thrwsio ar hyn o bryd.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith o fewn Gofal a Thrwsio

Mae Gofal a Thrwsio yn cydnabod bod gweithio er mwyn cynorthwyo cynhwysiant digidol yn fater cynyddol bwysig iddo ef a'i ddefnyddwyr gwasanaeth. Trwy brofiad dros y blynyddoedd diwethaf, gan gynnwys trwy ei ymateb i bandemig Covid-19, mae'r sefydliad wedi canfod bod allgáu digidol yn broblem i'w ddefnyddwyr gwasanaeth ar draws Cymru. Mae Gofal a Thrwsio o'r farn na all dinasyddion sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol fanteisio ar

eu hawliau llawn na chyfranogi'n llawn yn eu cymuned neu mewn cymdeithas yn fwy cyffredinol. Mae hyn yn gorgyffwrdd gydag ystyriaethau eraill sy'n ymwneud â chyfiawnder cymdeithasol megis cynhwysiant ariannol, mynediad i wybodaeth a gwasanaethau, ac wrth feithrin cysylltiadau gyda phobl arall i leddfu unigrywdd ac ynysigrwydd.

Er bod Gofal a Thrwsio wedi bod yn ymwneud â chyflwyno trefniant cyfyngedig o gyflwyno dyfeisiau a chysylltedd a gynlluniwyd i gynnig mynediad digidol i ddefnyddwyr gwasanaeth, nid yw rhaglenni cynhwysiant digidol yn rhan ffurfiol o'i gynllun busnes na'i wasanaethau eto, ond mae Neil, a'r Bwrdd a'r Tîm Rheoli Uwch, wedi cydnabod yr angen i ddatblygu gwasanaethau digidol.

Datrysiadau a weithredwyd

Ymdopi'n Well: Yn ddiweddar, dyfarnwyd cyllid i Gofal a Thrwsio gan Lywodraeth Cymru i ddatblygu gwasanaethau cynhwysiant digidol fel rhan o'i rhaglen gwasanaethau cymdeithasol cynaliadwy, *Ymdopi'n Well*. Mae Gofal a Thrwsio wedi bod yn darparu'r rhaglen hon ers dros bum mlynedd. Mae'n bartneriaeth gyd-gynhyrchu gydag RNIB, RNID, Cymdeithas Alzheimer a'r Gymdeithas Strôc. Trwy gyfrwng buddsoddiadau cymharol fychain mewn addasiadau a gwelliannau tai, mae *Ymdopi'n Well* yn helpu i leihau afiechyd y gellir ei atal yn hawdd, gan gynyddu diogelwch personol pobl, gostwng nifer yr achosion o gwmpo, cynyddu hyder, annibyniaeth a lles yn y cartref, i bobl hŷn sy'n byw gyda nam ar y synhwyrau, dementia a strôc. Mae mabwysiadu dull mor ataliol a darbodus yn helpu i leihau nifer yr ymweliadau â'r meddyg teulu, y niferoedd sy'n gorfod mynd i'r ysbyty a'r ddibyniaeth ar ofal cymdeithasol. Mae *Ymdopi'n Well* yn gweithio

gyda thua 3,000 o ddefnyddwyr gwasanaeth ar draws Cymru, gan wasanaethu'r rhai dros 50 oed, ond yn amlach gyda phobl yn eu 60au neu eu 70au.

Mae ail gam rhaglen *Ymdopi'n Well* yn cynnwys elfen sy'n archwilio'r defnydd o dechnolegau digidol er mwyn darparu gwasanaethau i bobl hŷn. Gall y rhaglen ddarparu gwybodaeth am wasanaethau a mynediad i offer a gwasanaethau band eang i bobl sy'n berchen ar eu cartref eu hunain neu y maent yn byw mewn llety rhent preifat neu dai cymdeithasol. Mae tua 350 o bobl eisoes wedi cael help gan ddatrysiadau cynhwysiant digidol yn ystod y naw mis cyntaf o'u gweithredu. Darparir gwybodaeth er mwyn helpu defnyddwyr gwasanaeth i ddewis pa dechnolegau y byddant yn eu helpu nhw fwyaf, gan gynnig budd i'w hiechyd a'u lles. Pan fydd angen cymorth, gall y rhaglen gyflwyno arbenigwyr neu gynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth i sicrhau'r dechnoleg y mae ei hangen arnynt.

“Rydym yn defnyddio Ymdopi'n Well er mwyn peilota ffordd o ran sut y dylem ddarparu technolegau newydd a digidol ar gyfer ein defnyddwyr gwasanaeth.”

Neil Williams, Pennaeth Cymorth a Datblygu yr Asiantaeth

Mae'r prosiect yn datblygu profiad a gafwyd yn ystod peilot Gofal a Thrwsio cynharach, a ddarparwyd gyda chymorth Cymunedau 2.0 naw mlynedd yn ôl, lle y rhoddwyd iPads i staff rheng flaen er mwyn eu cynorthwyo gyda'u gwaith, ond hefyd, er mwyn hyrwyddo eu defnydd gan ddefnyddwyr gwasanaeth.

Cyflwyno seinyddion deallus: Mae prosiect Alexa Pen-y-bont ar Ogwr, a ariannir gan Rockwool, yn datblygu'r profiad a gafwyd mewn peilot Gofal a Thrwsio cynharach, a ddarparwyd gyda chymorth Cymunedau 2.0 naw mlynedd yn ôl hefyd.

Llwyddodd Gofal a Thrwsio i brynu 35 o ddyfeisiau Amazon, a gostiodd £2,500, a dosbarthwyd y rhain i ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae data cychwynol am y canlyniadau a gasglwyd gan 30 o ddefnyddwyr wedi dangos manteision sylweddol o ran y gost, ac adroddodd 12 eu bod wedi defnyddio'r dyfeisiau i leddfu unigrwydd ac arwahanrwydd, adroddodd 19 eu bod wedi eu defnyddio er mwyn eu hatgoffa o bethau a'u cymell i wneud pethau, adroddodd 4 eu bod wedi hwyluso sesiynau galw heibio gyda theulu ac roedd 5 wedi eu defnyddio i siopa am nwyddau groser. Roedd 26 wedi defnyddio cerddoriaeth, llyfrau llafar a ffynonellau adloniant ac ysgogi eraill. Roedd y defnyddwyr yn cynnwys 10 a oedd yn byw gyda dementia ac 19 yr oedd ganddynt nam ar eu synhwyrau.

“Mae sgiliau [digidol] newydd yn helpu i wella hunan-barch, hyder a lles y cleient hefyd, ac yn y pen draw, maent yn helpu i leihau teimladau ynysigrwydd cymdeithasol.”

Beverley Evans, Gweithiwr achos, GaTh Blaenau Gwent

Adroddwyd bod un fenyw sy'n byw gyda dementia yn mwynhau defnyddio'r ddyfais Amazon yn fawr. Roedd hi'n gallu defnyddio'r geiriau ar y sgrin er mwyn canu ei hoff ganeuon ac roedd ei merch-ying-nghyfraith wedi gosod y ddyfais fel ei bod yn gallu gofyn i Alexa ffonio ffrindiau a theulu nawr. Adroddodd y

defnyddiwr bod hyn, yn ogystal â negeseuon i'w chymell i gymryd meddyginiaeth, wedi bod o help mawr.

Sgiliau staff a defnyddwyr: Er mwyn darparu gwasanaethau digidol, bu angen i Gofal a Thrwsio gynnal rhaglen o hyfforddiant ac ymgyfarwyddo gyda'i staff sy'n gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth i nodi anghenion. Mae wedi meithrin perthynas gyda Thim Amazon er mwyn meithrin ei wybodaeth o gynorthwywyr clyfar sy'n cael eu galluogi gan Alexa Amazon, a gydag Apple er mwyn datblygu hyfforddiant ynghylch apiau i bobl hŷn. Mae'n partneru gyda gwasanaeth Technoleg am Oes RNIB Cymru er mwyn datblygu Ymdopi'n Well ymhellach ac er mwyn cynorthwyo pobl sydd wedi colli eu golwg i fod yn annibynnol, i droi at wybodaeth, i fanteisio ar gyfleoedd ac i fod yn greadigol, gan gynorthwyo staff rheng flaen Gofal a Thrwsio hefyd. Yn ogystal, mae wedi cael hyfforddiant gan Gymunedau Digidol Cymru er mwyn cynorthwyo prosiect Ymdopi'n Well. Hyfforddwyd staff ar draws Gofal a Thrwsio gan CDC.

“...Oni bai eich bod yn gweld yr angen i ddefnyddio rhywbeth a deall yr hyn y gall ei wneud i chi, mae'n debygol na fyddwch yn cael eich cymell i'w ddefnyddio.”

Neil Williams, Pennaeth Cymorth a Datblygu yr Asiantaeth

Mae Gofal a Thrwsio wedi paratoi fideos hyrwyddo ar gyfer ei brosiectau cynhwysiant digidol, gan gynnwys fideo 'neiniau a theidiau' i ddangos gwerth galwadau fideo a galluoedd eraill y gellir eu darparu gan ddefnyddio

iPads. Mae hyn wedi annog defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio arnynt.

Gwersi a ddysgwyd

Mae Gofal a Thrwsio yn gynyddol ymwybodol o'r ffaith bod angen iddo gymryd y cam nesaf, sef datblygu profiad ymarferol o ddarparu gwasanaethau sy'n rhoi sylw i allgáu digidol fel rhan fwy ffurfiol o'i strategaeth busnes. Mae Gofal a Thrwsio yn bwriadu adolygu'r profiad y mae wedi'i gael nawr, gan gynnwys hyn yn ei gynllun pum mlynedd nesaf. Mae'r cam o ehangu gwasanaethau er mwyn cynnwys monitro achosion o gwmpo ac agweddau eraill ar deleofal yn cael ei ystyried hefyd.

Mae Gofal a Thrwsio wedi cydnabod bod perygl i ddarparu datrysiadau digidol trwy gyfres o brosiectau a ariannir. Ar ôl i'r cyllid ddod i ben, mae'r ynni y tu ôl i'r mentrau yn lleihau, efallai y bydd gwasanaethau'n gorffen os na fydd cyllid i'w parhau, a gellir colli gwersi gwerthfawr a ddysgwyd. Mae angen symud prosiectau i'r brif ddarpariaeth gwasanaethau a strategaeth.

Yn ogystal, mae Gofal a Thrwsio wedi nodi angen i weithio gyda sefydliadau darparu eraill er mwyn dysgu o'u profiad nhw. Mae hyn hefyd yn sicrhau na chaiff ymdrech ei wastraffu ar

ailddyfeisio datrysiadau neu greu profiadau newydd y bydd modd eu sicrhau mewn ffordd fwy effeithlon trwy rannu profiad. Mae Gofal a Thrwsio yn gwerthfawrogi ei bartneriaethau presennol gydag Amazon, Apple ac RNIB Cymru, ond mae'n credu y byddai fforwm ehangach er mwyn rhannu profiad, er enghraifft ar draws Cymru, yn werthfawr.

Mae Gofal a Thrwsio eisoes yn casglu data am ddarpariaeth gwasanaethau, gan gynnwys ynghylch ymyriadau sy'n rhoi sylw i allgáu digidol. Mae'n bwriadu mireinio ei broses o gasglu data er mwyn cael mwy o ddirnadaeth o ymyriadau digidol. Mae wedi gallu targedu defnyddwyr gwasanaeth sydd â chyflyrau iechyd neu o gefndiroedd incwm is trwy gyfrwng, er enghraifft, rhagnodi cymdeithasol, ac mae eisoes wedi gallu cofnodi effeithiau cadarnhaol gan ymyriadau digidol.

Trwy gyflwyno iPads naw mlynedd yn ôl, mae Gofal a Thrwsio eisoes wedi dangos bod cynnig mynediad i staff i dechnoleg er mwyn caniatáu iddynt ddysgu yr hyn y mae'n gallu ei wneud i ddefnyddwyr gwasanaeth, yn werthfawr. Caiff hyn ei ategu gan brofiad a sicrhawyd yn ddiweddar trwy ei raglen Amazon Echo. Mae Gofal a Thrwsio wedi penodi cydlynnydd prosiect cenedlaethol ar gyfer ei wasanaeth *Ymdopi'n Well*. Un o'i rolau fydd sicrhau bod y sefydliad yn rhannu ei brofiad a'i arfer gorau gyda'i weithwyr achos a gyda sefydliadau eraill.



ASTUDIAETH ACHOS 4



Cyngor Sir Ddinbych Cyfeillion Digidol a chynhwysiant digidol cymunedol

Cyfranogwyr

Matthew Hazlewood
Rheolwr Prosiect, Swyddfa Rhaglenni
Corfforaethol, Moderneiddio a Gwella Busnes

Cyd-destun strategol

- Gwasanaethau Awdurdod Lleol; llyfrgelloedd, cyflogadwyedd a gofal cymdeithasol a gwasanaethau eraill
- Cynnig ffordd i ddinasyddion ymgysylltu gyda'r awdurdod lleol a'r gymuned ehangach

Crynodeb

Mae Cyngor Sir Ddinbych yn hyrwyddo cynhwysiant digidol trwy ei wasanaeth cymorth Cyfeillion Digidol, gan weithio trwy lyfrgelloedd, gwasanaethau cymdeithasol, cyflogaeth a sgiliau, cymorth cymunedol, iechyd, gofal cymdeithasol a gwasanaethau tai.

Dosbarthiad

- Gweithredu rhaglen sy'n rhoi sylw uniongyrchol i allgáu digidol
- Casglu'r hyn a ddysgwyd o'r rhaglen er mwyn cyfrannu at rownd nesaf y gweithgarwch datblygu strategaeth

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anabledau
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith
- Aelodau o staff – roedd gan rai staff anghenion datblygu sgiliau TG

Prif resymau dros allgáu digidol

- Ymwybyddiaeth, hyder, cymhelliant (yn enwedig ar gyfer pobl hŷn) ac ofn defnyddwyr; bylchau mewn sgiliau defnyddwyr
- Efallai y bydd defnyddwyr yn barnu mai cost dyfeisiau yw'r rhwystr cychwynnol. Mae cost lled band yn broblem hefyd. Mae argaeledd lleol yn broblem. Mae manau gwan yn parhau
- Mae angen cynorthwyo staff o hyd wrth fabwysiadu ffyrdd digidol o weithio a chynorthwyo cwsmeriaid

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae diddordeb arweinwyr mewn cynhwysiant digidol, a'u hymwneud ag ef, yn hollbwysig er mwyn sicrhau llwyddiant
- "Nid oes yn rhaid i chi ailddyfeisio'r olwyn." Mae Sir Ddinbych wedi gweithredu prosiect sy'n seiliedig ar waith a wnaethpwyd ym Mwrdeistref Hackney yn Llundain, ond mae wedi ei deilwra i gyd-fynd â'r angen a'r cyd-destun lleol
- Mae angen gwneud gwaith gyda rhanddeiliaid mewnol ac allanol a chaiff mwy o fewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaeth ei geisio yn ystod rownd nesaf rhaglen Sir Ddinbych
- Mae rhaglen Sir Ddinbych wedi manteisio ar arbenigedd allanol gan Gymunedau Digidol Cymru er mwyn cynyddu profiad a gallu
- Bellach, gellir casglu gwybodaeth am yr hyn a ddysgwyd o'r rhaglen a'i chyfleu i rownd nesaf y gwaith cynllunio strategol
- Mae cefnogaeth o fewn grwpiau cymheiriaid, megis siaradwyr Cymraeg, yn bwysig ar gyfer mabwysiadu digidol

Am Gyngor Sir Ddinbych

Fel sir wledig yn bennaf yng Ngogledd Ddwyrain Cymru, mae Sir Ddinbych yn deall bod mynediad i nwyddau a gwasanaethau'n allweddol er mwyn cynnal annibyniaeth. Fodd bynnag, gan ddibynnu ar le'r ydych chi'n byw, nid yw hynny bob amser yn hawdd. Trwy ei gynllun corfforaethol, mae Cyngor Sir Ddinbych wedi ei wneud yn flaenoriaeth i sicrhau bod cymunedau ar draws y sir yn gysylltiedig a bod ganddynt fynediad i'r nwyddau a'r gwasanaethau y maen nhw eu hangen. Mae hefyd yn ceisio hybu iechyd a lles pobl a'u hannog i barhau i fod mor annibynnol â phosibl, trwy sicrhau bod rhwydweithiau cefnogi cadarn ar gael a bod pobl yn gallu chwarae mwy o ran wrth wneud y penderfyniadau sy'n effeithio ar eu lles at y dyfodol.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith o fewn Cyngor Sir Ddinbych

Mae Matthew Hazlewood yn rheolwr prosiect mewn tîm sy'n cyflawni prosiectau amlwg sy'n gysylltiedig â'r cynllun corfforaethol, y maent oll yn gysylltiedig gyda thrawsnewid y busnes. Mae un o'r prosiectau hyn yn canolbwyntio ar leddfu allgáu digidol. Mae Sir Ddinbych wedi rhoi blaenoriaeth i fynd i'r afael ag allgáu digidol yn ei gynllun corfforaethol 2017/20:

“Roedd y Cyngor wedi amlygu'r angen i ddatblygu sgiliau digidol fel rhywbeth pwysig, hyd yn oed yn 2017 – roedd rhywun wedi bod yn graff, gan feddwl bod angen iddynt wneud rhywbeth amdano.”

Matthew Hazlewood

Fel rhan o'r cynllun corfforaethol, y bwrdd rhaglen corfforaethol sy'n gyfrifol am y prosiect. Mae Uwch-dîm Rheoli y Cyngor yn cymryd rhan yn y bwrdd rhaglen corfforaethol

a chaiff cynghorydd ei neilltuo i bob prosiect yn y cynllun corfforaethol. Mae'r bwrdd yn adolygu'r cynnydd o leiaf bob chwarter, a chynhelir adolygiadau manylach bob blwyddyn.

Datrysiadau a weithredwyd

Cynlluniwyd prosiect allgáu digidol Sir Ddinbych i helpu'r rhai sydd wedi cael eu hallgáu'n ddigidol, gan feithrin eu sgiliau i fod yn gallu manteisio ar wasanaethau. Mae'r prosiect yn gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth trwy gyfrwng rhaglen *Cyfeillion Digidol*, a thrwy lyfrgelloedd a gwasanaethau eraill y cyngor, gan gynnwys gofal preswyl a chymdeithasol i oedolion, tai a gweithio Sir Ddinbych, y rhaglen gyflogadwyedd leol.

Dechreuodd y prosiect trwy fapio anghenion a chynllunio proses gyflwyno trwy ei wirfoddolwyr digidol mewn llyfrgelloedd. Mae wedi addasu i anghenion sydd wedi newid, gan ymateb i bandemig Covid-19, a oedd wedi lleihau'r cyfleoedd i ryngweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth wyneb-yn-wyneb. Elfen gadarn arall o'r gweithgarwch fu datblygu gweithgareddau sy'n pontio'r cenedlaethau rhwng pobl ifanc a phreswylwyr cartrefi gofal. Mae llyfrgelloedd yn darparu 'ôl-stop', canolfan sy'n galluogi mynediad i ddyfeisiau digidol, band eang ac arbenigedd yn y gymuned, gyda chymorth y rhwydwaith *Cyfeillion Digidol*. Seiliwyd y model cyfeillion yn Sir Ddinbych ar raglen debyg a ddatblygwyd ym Mwrdeistref Hackney yn Llundain, ond a addaswyd i gyd-fynd ag anghenion a'r cyd-destun lleol ac a ailgynlluniwyd i gydweithio gyda Chymunedau Digidol Cymru (CDC) a Chyngor Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Ddinbych.

Mae prosiect Sir Ddinbych yn rhoi sylw i grwpiau a nodwyd ar restr Llywodraeth Cymru o'r rhai sydd wedi cael eu hallgáu'n ddigidol. Cynlluniwyd ei raglen i gael cyswllt gyda phobl hŷn a'r rhai ar incwm is. Fe'i cynlluniwyd hefyd i helpu pobl gyda chyrhaeddiad addysgol is. Mae'n gweithio trwy raglen cyflogaeth a sgiliau y Cyngor, ac, er enghraifft, mae'n gweithio gyda phobl ifanc i feithrin sgiliau cyfnewid gan ddefnyddio technolegau realiti rhithwir.

Datblygu sgiliau staff er mwyn

cynorthwyo'r prosiect: Mae Sir Ddinbych yn gweithio i sicrhau, wrth iddi ddod yn fwy digidol o ran y ffordd y mae'n darparu ei gwasanaethau, bod ei staff yn meddu ar y gallu i ymgysylltu gyda defnyddwyr gwasanaeth a'u cynorthwyo. Mae'r prosiect wedi cael budd o gael cymorth gan CDC wrth roi hwb i sgiliau staff, ac ar lefel rheoli prosiect, yn natblygiad y prosiect.

Mae'r gwaith yn canolbwyntio ar ddatblygu sgiliau defnyddwyr gwasanaeth y Cyngor, ond pan gychwynnodd y prosiect, roedd angen i'r camau cychwynnol ganolbwyntio ar ddatblygu sgiliau o fewn y Cyngor ac yna, ymhlith gwirfoddolwyr. Roedd wedi cymryd 12 mis i gyrraedd y pwynt lle y byddai modd i'r prosiect symud ei ffocws a'i roi ar weithio gyda defnyddwyr gwasanaeth.

Roedd pandemig Covid-19 wedi oedi'r gweithredu ar y dechrau, ond llwyddodd CDC i deilwra ei hyfforddiant er mwyn ei gyflwyno ar-lein, gan fodloni anghenion gwahanol grwpiau o staff Cyngor Sir Ddinbych gan gynnwys gwasanaethau cymdeithasol, cymorth cymunedol, iechyd, gofal cymdeithasol, a thai, yn ogystal â'r Ffrindiau Digidol.

Mae nifer o staff sydd wedi mynychu hyfforddiant wedi canfod eu bod eisoes yn meddu ar y sgiliau digidol y mae eu hangen arnynt i gynorthwyo defnyddwyr. Mae'r hyfforddiant yn rhoi'r hyder angenrheidiol iddynt wybod y gallant gynorthwyo defnyddiwr gwasanaeth gyda sawl problem sy'n ymwneud gyda defnyddio digidol. Canfuwyd bod sesiynau hyfforddiant a oedd yn para tua dwy awr yn ddigonol ac yn effeithiol.

Roedd gofal cymdeithasol yn faes mewn lleoliadau awdurdod lleol lle y nodwyd bwlch penodol o ran sgiliau digidol ymhlith staff. Cydnabyddir bod hwn yn angen y mae gofyn rhoi sylw iddo er mwyn galluogi staff i gynorthwyo preswylwyr a throsglwyddo sgiliau digidol iddynt. Yn ogystal, mae gan Ofal Cymdeithasol Cymru fenter ar hyn o bryd i wella sgiliau digidol ymhlith staff gofal cymdeithasol, gan sicrhau eu bod yn cael offer sy'n cynorthwyo rhyngweithio digidol gyda'u sefydliadau a'u defnyddwyr gwasanaeth.

Cefnogi mentrau gan aelodau o staff rhagweithiol:

Mae aelodau tîm y prosiect ac eraill o fewn yr awdurdod lleol yn dwyn ysgogiad, arbenigedd a gallu sy'n ychwanegu at effeithiolrwydd y broses gyflwyno.

Er enghraifft, mae rheolwr gofal preswyl wedi ymgymryd â'r cyfrifoldeb dros faterion ymarferol megis sicrhau cyswllt band eang er mwyn cynorthwyo gwaith pontio'r cenedlaethau gyda phreswylwyr mewn cartrefi gofal, yn ogystal â gosod porth Facebook. Mae'r prosiect wedi eu cynorthwyo i wneud cais am gyllid ar gyfer iPads a dyfeisiau eraill.

Mae cyllid llyfrgell gan Lywodraeth Cymru ar gyfer hyfforddiant trawsnewid digidol wedi cyfrannu at ddatblygiad rhaglen Sir Ddinbych hefyd.

“Mae llyfrgelloedd yn hyrwyddo cynhwysiant digidol ... gan eu bod yn cydnabod bod pobl yn dymuno cael gwasanaethau wyneb-yn-wyneb a gwasanaethau digidol.”

Matthew Hazlewood

Bellach, mae staff yn dwyn adnabyddiaeth o'r hyn y gall datrysiadau digidol ei wneud o'u profiad yn eu cartref eu hunain, y gellir ei ddefnyddio yn eu gweithleoedd. Mae'r Cyngor yn cydnabod bod angen eu cynorthwyo i ddefnyddio'r profiad hwnnw.

Gwersi a ddysgwyd

Bellach, mae'r prosiect wedi cyrraedd pwynt lle y mae'r Cyngor wedi dechrau gwerthuso llwyddiannau, gan nodi bylchau a'r gwersi a ddysgwyd. Mae'n fwriad ganddo gyfleu hyn i'r

cyllch cynllunio corfforaethol nesaf, a gynhelir flwyddyn nesaf. Crisialwyd llwyddiannau mewn adroddiadau uchafbwyntiau, ac mae ffactorau megis sut y gellir gweithredu'r prosiect ar raddfa fwy yn cael eu hystyried.

Mae Sir Ddinbych wedi cydnabod cyfleoedd i fanteisio ar ffynonellau cyllid eraill er mwyn cynyddu'r ddarpariaeth, er enghraifft trwy gyfrwng ceisiadau am gyllid cymunedol gan gwmnïau ffermydd gwynt lleol.

Cynrychiolwyd gofynion defnyddwyr trwy arbenigedd staff o'r gwasanaethau sydd wedi cymryd rhan, y maent yn gwybod anghenion eu defnyddwyr gwasanaeth. Mae ymgysylltu mwy uniongyrchol gyda phobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol wrth gynllunio gwasanaeth yn cael ei ystyried ar gyfer cam nesaf y prosiect.

Gellir defnyddio partneriaethau, megis yr un gyda CDC, er mwyn manteisio ar brofiad a gallu sy'n cynorthwyo gweithredu a chyflwyno gwasanaethau digidol. Yn ogystal, mae CDC yn cymryd rhan ym mwrdd rhaglen corfforaethol Sir Ddinbych ac mae'n cynnig ffynhonnell werthfawr o ran arbenigedd a dysgu gan y prosiectau eraill y mae'n ymwneud â nhw, ac mae'n cyfrannu at arloesi.

“Mae cael y safbwynt ehangach o'r hyn sy'n digwydd ar draws Cymru [a ddaw gyda Cymunedau Digidol Cymru], yn ddefnyddiol iawn.”

Matthew Hazlewood

I awdurdodau lleol, mae'r ffordd y dylid cyfleu llwyddiannau prosiect i etholwyr yn bwysig hefyd, er mwyn sicrhau cefnogaeth barhaus ganddynt a'u haelodau etholedig.

ASTUDIAETH ACHOS 5



Tai Cymunedol Tai Calon

Cynhwysiant digidol a gwelliant parhaus

Cyfranogwyr

Ross Watts
Pennaeth Cymunedau

Amy Williams
Rheolwr Gwella Busnes

Ina Nysschen
Rheolwr Gwasanaethau Technegol,
Arweinydd technegol tîm I Fyny

Cyd-destun strategol

- Landlord tai cymdeithasol mwyaf ym Mwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
- Bellach, mae cynhwysiant digidol wedi'i ymwreiddio yn y cynllun corfforaethol trwy roi ffocws ar gynyddu bodlonrwydd cwsmeriaid

Crynodeb

Mae Tai Calon wedi defnyddio gallu system busnes newydd i gynnig amrediad o wasanaethau ar-lein i denantiaid ac mae'n ystyried sut y gellir cyfleu profiad o'r gwaith o sicrhau bod y gwasanaethau hyn ar gael, i'w phroses cynllunio strategol er mwyn darparu mwy o gynhwysiant digidol.

Dosbarthiad

- Mae Tai Calon wedi mabwysiadu polisi 'digidol trwy ddewis', ond mae'n cefnogi ffyrdd eraill i denantiaid ymgysylltu â hi o hyd
- Galluogi gwasanaethau sy'n bodoli eisoes mewn ffordd ddigidol; galluogi hunanwasanaeth a chyfleustra
- Cydnabod angen i gynorthwyo tenantiaid i fod yn fwy medrus o ran eu gallu digidol, ac wrth fanteisio ar ddyfeisiau digidol a band eang fel cyfleustod

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anableddau
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith
- Aelodau o staff – roedd gan rai staff anghenion datblygu sgiliau TG

Prif resymau dros allgáu digidol

- Mae Tai Calon yn barnu bod cost yn un o'r prif rwystrau sy'n atal cynhwysiant digidol. Ar gyfer y rhai y mae'n rhaid iddynt ddewis rhwng gwresogi a bwyta, mae band eang ymhellach i lawr ar restr eu blaenoriaethau
- Mae data a munudau ar ffôn symudol yn cael eu hystyried yn flaenoriaeth gan denantiaid ac mae talu-wrth-ddefnyddio yn cynnig rheolaeth i ddefnyddwyr dros y gwariant. Gallai mecanwaith tebyg ar gyfer band eang trwy wifr fod yn ddeniadol. Gyda data symudol, ceir cyfyngiadau ynghylch defnydd data mewn nifer o becynnau, sy'n cyfyngu ar fabwysiadu digidol
- Ystyrir bod ffactorau sy'n ymwneud ag ymwybyddiaeth defnyddwyr, eu hyder, ac ati, yn rhwystrau llai, yn enwedig ymhlith tenantiaid iau
- Ceir angen i gynorthwyo staff o hyd wrth iddynt fabwysiadu ffyrdd digidol o weithio a chynorthwyo cwsmeriaidcustomers

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae camau bychain wedi galluogi'r sefydliad i ddod yn barod i ddarparu gwasanaethau digidol mwy uchelgeisiol ar-lein
- Bu cynnwys cynrychiolwyr tenantiaid yn y broses ddylunio, profi a chyflwyno yn bwysig ar gyfer llwyddiant lansiad y gwasanaeth
- Ni ddylid meddwl am brosiectau a rhaglenni. Dylid ystyried cynhwysiant digidol fel rhan o welliant parhaus – gweithgarwch na ddylai fyth gael dyddiad gorffen

Am Gymdeithas Tai Calon

Gyda dros 6,000 o gartrefi, Tai Cymunedol Tai Calon yw'r landlord cymdeithasol mwyaf ym Mwrdeistref Sirol Blaenau Gwent. Sefydlwyd y gymdeithas ym mis Gorffennaf 2010, ar ôl i denantiaid Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent bleidleisio y dylid trosglwyddo eu tai i sefydliad nid-er-elw. Mae Tai Calon yn Sefydliad Cymunedol Cydfuddiannol, yn gwmni cyfyngedig ac yn elusen gofrestredig.

Mae'r Prif Swyddog Gweithredol newydd, Howard Toplis, wedi pennu mai codi lefelau bodlonrwydd cwsmeriaid fydd prif elfen cynllun corfforaethol newydd Tai Calon ar gyfer y cyfnod rhwng 2020 a 2025. Mae'r ffocws ar yr amcan hwn eisoes yn cyflawni, gan sicrhau lefel fodlonrwydd o 90%+ ymhlith tenantiaid. Mae gwella'r mynediad digidol i wasanaethau Tai Calon yn elfen bwysig o'r cynllun.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith o fewn Tai Calon

Yn Nhau Calon, ystyrir bod cynhwysiant digidol yn rhan o welliant parhaus – gweithgarwch na ddylai gael terfyn. Mae'n perthyn i faes gwella'r busnes neu drawsnewid y busnes.

Mae cynhwysiant digidol yn cyd-fynd yn agos gyda nod y sefydliad o gynyddu bodlonrwydd cwsmeriaid. Mae Tai Calon yn ceisio darparu lefelau cyfleustra sy'n debyg i rai Amazon trwy gyfrwng hunanwasanaeth ac awtomatiaeth. Mae hwn yn ddisgwyliad rhesymol i denantiaid yn 2021. Mae *Tai Ar-lein*, porth ar-lein presennol Tai Calon, wedi dangos bod dymuniad i ymgysylltu ag ef mewn ffordd ddigidol. Fodd bynnag, mae'r hyn y mae *Tai Ar-lein* yn ei wneud i denantiaid yn gyfyngedig, felly mae Tai Calon yn gweithio i ehangu ei gynnig hunanwasanaeth er mwyn bodloni'r dymuniad hwnnw.

Mae angen i denantiaid gael mwy o hyblygrwydd o ran y ffordd y maent yn rhyngweithio gyda chymdeithasau tai. Mae gorfod ffonio i wneud cais am waith trwsio

rhwng 9am a 5pm yn arfer sydd wedi dyddio ac sy'n anghyfleus. Bydd gwella mynediad digidol i denantiaid yn helpu Tai Calon i'w gwasanaethu mewn ffordd well.

Datrysiadau a weithredwyd

Rhaglen I Fyny: Yn ddiweddar, gweithredwyd system busnes newydd gan Dai Calon, sydd wedi ei galluogi i gynnig amrediad o wasanaethau ar-lein newydd i denantiaid a darpar denantiaid. Mae *I Fyny* yn rhaglen trawsnewid busnes sy'n defnyddio gallu y system newydd. Bydd Tai Calon yn gweithredu (i) fersiwn newydd o *Dai Ar-lein*, golwg i denant o'u cyfrif tai gyda Thai Calon, a dilynir hwn gan (ii) waith trwsio adweithiol a (iii) gwasanaethau gwneud cais am denantiaeth newydd. Bu'r swm a fuddsoddwyd yn y system newydd yn sylweddol, sef tua £0.5m ar ffurf costau buddsoddi ac amser sylweddol gan y staff.

“Mae'n ymwneud â sicrhau bod ein profiad gwasanaeth cwsmeriaid yn cael ei yrru yn ei flaen gan dechnoleg sy'n gwneud ein gwasanaeth yn hawdd, yn ddiymdrech, yn gyfleus.”

Ross Watts

Cynyddu ymgysylltu ar-lein: Mae Tai Calon yn gweithio i gynyddu ymgysylltu ar-lein gyda thenantiaid, er enghraifft trwy Facebook Live, er mwyn datblygu ffyrdd digidol gwell o wrando ar anghenion tenantiaid. Er bod sefydliadau'n pryderu ynghylch a fydd gwasanaethau digidol yn gwahardd grwpiau penodol, efallai bod tystiolaeth yn dod i'r amlwg bod yr ofn hwn yn cael ei orliwio, ar yr amod bod dull digidol trwy ddewis yn cael ei fabwysiadu a bod ffyrdd eraill o ryngweithio yn parhau i gael eu cynorthwyo, a bod digidol yn cynyddu'r cyfle i ryngweithio. Mae Tai Calon yn gwybod y gall tua dwy ran o dair o'i haelwydydd sy'n denantiaid gael negeseuon e-bost, hynny yw, mae ganddynt gyfeiriad e-bost ar eu cofnod tenant.

Dulliau eraill ar gyfer cynhwysiant

digidol: Trwy waith ei thîm Cymunedau, mae Tai Calon yn cynorthwyo tenantiaid trwy gyfrwng rhaglenni cyflogadwyedd ac mae'n eu cynorthwyo i hawlio budd-daliadau megis y Credyd Cynhwysol. Mae wedi cydnabod angen i roi perchnogaeth dros gynhwysiant digidol i hyrwyddwr yn ei sefydliad, gan ddatblygu dulliau er mwyn lleddfu allgáu digidol fel rhan o'i strategaeth gyffredinol. O ganlyniad i orgyffwrdd gyda chyflogadwyedd a chymuned, gallai hyn fod yn berthnasol i gylch gwaith Cymunedau.

Strategaeth ddigidol ehangach: Nid yw tenantiaid yn mabwysiadu digidol yn nod strategol i Dai Calon ar yr adeg hon. Mae wedi bod yn canolbwyntio ar agor gwasanaethau i denantiaid y maent eisoes yn abl yn ddigidol.



Mae systemau newydd wedi galluogi datblygiad ei chynnig ar-lein ac mae camau bychain wedi galluogi'r sefydliad i ddod yn barod i ddarparu gwasanaethau digidol mwy uchelgeisiol ar-lein.

Mae angen meddwl mwy ynghylch sut y gallai mynediad i ddigidol gael ei gynorthwyo ymhlith cymuned tenantiaid Tai Calon. Mae Tai Calon o'r farn y bydd ei ffocws ar ddatblygu mynediad digidol i'w gwasanaethau ei hun am gryn amser eto, a bod hyn yn cyd-fynd gyda'i hagenda bodlonrwydd cwsmeriaid. Mae'n debygol y bydd angen cynnwys cynlluniau i gynyddu'r niferoedd sy'n manteisio ar y ddarpariaeth ddigidol yn ei phroses cynllunio strategol nesaf.

Mae band eang yn dod yn gyfleustod angenrheidiol i denantiaid, ac efallai bod bwlch yn y farchnad am wasanaeth band eang talu wrth ddefnyddio trwy wifr. Efallai bod gan gymdeithasau tai rôl i'w gyflawni wrth ddatblygu dewis o'r fath neu wrth ddatblygu mynediad i fand eang symudol i denantiaid ar sail tariff a rennir.

Gwersi a ddysgwyd

Nid yw gwasanaeth cychwynnol *Tai Ar-lein*, sy'n cynnig mynediad ar-lein i gyfrifon rhent, yn un y mae tenantiaid yn debygol o gael eu hysgogi i ymgysylltu ag ef yn rheolaidd. Bu'r cymorth cychwynnol i ddefnyddwyr am faterion ymarferol megis enwau defnyddwyr wedi'u sillafu'n anghywir, yn hytrach nag anawsterau technegol i ddefnyddwyr sy'n manteisio ar y gwasanaeth.

Disgwylir i lansiad gwasanaeth trwsio gynyddu rhyngweithio tenantiaid gyda chyfleuster *Tai Ar-lein*. Efallai y bydd y galw yn uwch na'r disgwyl. Bu'r gwasanaeth trwsio yn fwy cymhleth i'w weithredu, o ystyried yr angen i drosi ceisiadau am waith trwsio gan denantiaid yn dasgau trwsio wedi'u codio ar gyfer timau trwsio Tai Calon. Bydd y gwasanaeth trwsio yn gofyn am fwy o gymorth gan staff, er enghraifft wrth ddiweddarau ceisiadau am waith trwsio a rheoli'r broses o ail-archebu gwaith trwsio.

Mae angen i gymdeithasau tai ymddiried yn eu cynnig digidol i denantiaid. Mae angen iddynt feithrin hyder na fydd y cynnig digidol newydd yn llethu'r sefydliad neu'n arwain at ormod o geisiadau gwastrafflyd.

Ceir her fawr wrth drosi prosesau mewnol cymdeithas dai mewn ffordd sy'n hygyrch i denantiaid sy'n manteisio ar wasanaethau. Ceir ofn sefydliadol hefyd y bydd cynnig mynediad i denantiaid yn arwain at golli rheolaeth dros gostau trwsio er enghraifft.

Mae Tai Calon wedi defnyddio cynrychiolwyr tenantiaid yn y broses o gynllunio'r gwasanaeth, ac wrth brofi gwasanaethau cyn eu cyflwyno. Mae o'r farn y bu hyn yn allweddol i lansiad llwyddiannus y gwasanaeth.

Mae Tai Calon wedi canfod ei bod yn anos ysgrifennu cynnwys 'hawdd i'w ddarllen' mwy hygyrch a symleiddio dyluniadau ar gyfer tudalennau sy'n cynorthwyo trafodion ar-lein. Mae'n fedr y mae angen i sefydliadau ei datblygu.

Byddai fforwm er mwyn rhannu profiad ym maes cynhwysiant digidol rhwng cymdeithasau tai a chyrrff tebyg eraill ar draws Cymru yn werthfawr.

ASTUDIAETH ACHOS 6



Cymdeithas Tai Newydd

Darparu cynhwysiant digidol trwy bartneriaethau

Cyfranogwyr

Scott Tandy
Arweinydd Digidol

Cyd-destun strategol

- Cymdeithas tai elusenol sy'n cynnig 3,000 o gartrefi fforddiadwy i'w rhentu a'u gwerthu i bobl yng nghanolbarth a de Cymru
- Ymrwymiad i gartrefi fforddiadwy, cymunedau cynaliadwy a gwasanaethau rhagorol

Crynodeb

Mae Newydd wedi datblygu dull o gynorthwyo tenantiaid ac aelodau eraill y gymuned mewn ffordd uniongyrchol, wrth iddynt droi at wasanaethau a chynnwys ar-lein, gan roi sylw uniongyrchol i broblemau allgáu digidol. Mae mynediad digidol yn agor y gwasanaethau eraill y gall Newydd eu cynnig i denantiaid megis cyflogadwyedd.

Dosbarthiad

- Mae Newydd yn gwneud gwaith uniongyrchol gyda thenantiaid ac aelodau eraill y gymuned sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol, gan eu cynorthwyo i fabwysiadu gwasanaethau digidol
- Bellach, mae Newydd yn dechrau ystyried sut y gall symud ymlaen o ddulliau sy'n seiliedig ar brosiectau i gynhwysiant digidol sy'n cynnwys cynhwysiant digidol ar lefel fwy strategol

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio?

- Pobl hŷn
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl sydd ag anableddau
- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Pobl digartref
- Aelodau o staff – roedd gan rai staff anghenion datblygu sgiliau TG

Prif resymau dros allgáu digidol

- Ymwybyddiaeth, hyder, cymhelliant (yn enwedig ar gyfer pobl hŷn) ac ofn pobl; bylchau o ran sgiliau defnyddwyr
- Mae cost barhaus lled band yn broblem fawr. Mae cost gychwynnol dyfeisiau yn broblem hefyd
- Mae angen datblygu sgiliau staff er mwyn iddynt allu cynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth i ddefnyddio gwasanaethau digidol, yn enwedig i weithwyr mewn cartrefi gofal

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae angen gwneud gwaith i rannu'r profiad ar draws Cymru ac i ganiatáu i raglenni rannu llwyddiannau ac adnoddau er mwyn galluogi cyflwyno ehangach trwy gyfrwng partneriaid lleol ac wedi'u teilwra i fodloni anghenion lleol
- Gallai cydweithredu rhwng darparwyr gwasanaeth alluogi'r cyllid sydd gan bob un i gynorthwyo cynhwysiant digidol gael ei ddefnyddio mewn ffordd fwy effeithlon ar y cyd
- Mae casglu data da ynghylch canlyniadau ac astudiaeth achos yn allweddol i'r broses o sicrhau cyllid parhaus a dylid safoni hyn ar draws y wlad
- Mae Newydd ar fin cyflogi prentis digidol i gynorthwyo darpariaeth o ddydd i ddydd, er mwyn caniatáu i'r Arweinydd Digidol dreulio mwy o amser ar gasglu tystiolaeth a data ynghylch canlyniadau
- Camgymeriad yw defnyddio dyfeisiau rhad. Byddwch yn treulio mwy o amser staff yn eu cynorthwyo. Mabwysiadodd Newydd bolisi o ddarparu dyfeisiau o ansawdd uwch yn 2019

Am Gymdeithas Tai Newydd

Mae Cymdeithas Tai Newydd (Newydd) yn landlord cymdeithasol cofrestredig (LCC) elusenol sy'n cynnig 3,000 o gartrefi fforddiadwy i'w rhentu a'u gwerthu i bobl lle y gwelir yr angen mwyaf yng nghanolbarth a de Cymru. Mae'n sicrhau bod eiddo ar gael am rhenti fforddiadwy ac mae ganddi raglen i ddarparu perchentyaeth cost isel, yn ogystal â chefnogi amrediad o fentrau adfywio cymunedol.

Sut mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith yn Newydd

Mae Newydd wedi cyflogi swyddog Arweiniol Digidol i ddatblygu a darparu amrediad o fentrau cynhwysiant digidol. Caiff dull gweithredu Newydd tuag at gynhwysiant digidol ei ddirprwyo i Scott Tandy, ei Harweinydd Digidol. Mae Scott wedi bod yn gweithio'n egniol i ddarparu ystod eang o fentrau ar lawr gwlad er mwyn rhoi sylw i allgáu digidol ymhlith ei thenantiaid.

Mae Newydd a chymdeithasau tai eraill yn canolbwyntio'n fwy ar broblemau allgáu digidol a helpu tenantiaid i fanteisio ar wasanaethau digidol. Mae angen help ar fwy o denantiaid er mwyn iddynt allu manteisio ar ddyfeisiau a chysylltedd â'r rhyngwryd, ac mae angen cymorth arnynt i feithrin y sgiliau angenrheidiol er mwyn cynnal tasgau digidol hanfodol megis cyfathrebu, gwneud trafodion, datrys problemau a bod yn ddiogel ac yn gyfreithlon ar-lein.

Bellach, mae digidol yn un o'r sgiliau bywyd hanfodol, a heb y mynediad neu'r cymorth cywir, mae pobl ar eu colled mewn ffordd sylweddol o'u cymharu gyda'r rhai y mae ganddynt fynediad ac sy'n meddu ar y sgiliau angenrheidiol. Un enghraifft allweddol yw hawlio budd-daliadau, megis y Credyd Cynhwysol, ar-lein.

Datrysïadau a weithredwyd

Mae Newydd wedi datblygu mentrau sy'n cynorthwyo tenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth i oresgyn y rhwystrau er mwyn sicrhau cynhwysiant digidol mewn ffordd uniongyrchol. Mae Newydd yn cynorthwyo tenantiaid i fanteisio ar ddyfeisiau, y rhynggrwyd a chymorth sy'n sicrhau y gallant droi at wasanaethau ar-lein.

Dros y blynyddoedd diwethaf, mae'r galw am gymorth, a chan ymateb i hyn, cymorth Newydd ar gyfer cynhwysiant digidol, wedi cynyddu. Mae pandemig Covid-19 yn ddiweddar wedi cyflymu'r galw ymhellach.

Benthyca a rhoi dyfeisiau: Mae Newydd wedi cynnal prosiectau sy'n cynnig mynediad i denantiaid i ddyfais trwy gyfrwng cynlluniau benthyca neu roi, os nad oes ganddynt un eu hunain.

Cynlluniau benthyca llechi: Mae Newydd yn ymwneud gyda dau gynllun benthyca llechi – *Cynllun Benthyca Llechi y Fro* gyda phartneriaeth Cael y Fro Ar-lein (GTV), a reolir gan yr Awdurdod Lleol, a'i lyfrgell technoleg ei hun, sy'n galluogi defnyddwyr i fenthyca dyfeisiau fel llechi a phwyntiau mynediad band eang symudol dros gyfnodau o hyd at dri mis.

Mae'r cynlluniau wedi dangos gwerth meddalwedd rheoli dyfeisiau symudol a'r gallu i fod yn gallu neilltuo apiau i'r dyfeisiau a fenthycir. Mae monitro rheolaidd yn sicrhau bod dyfeisiau yn parhau i gael eu defnyddio.

Mae Scott wedi ystyried sut y byddai modd darparu prosiectau benthyca offer ar raddfa fawr. Mae'n credu y dylai gwahanol sefydliadau mewn ardal gyfrannu cyllid at un cynllun benthyca, ac efallai y bydd angen i awdurdod lleol arwain neu gydlynu cynlluniau, fel sy'n digwydd gyda *Chynllun Benthyca Llechi y Fro* a reolir gan bartneriaeth GTV.

Prosiect Iechyd Digidol: cychwynnodd y rhaglen hon mewn ysgolion ac roedd yn canolbwyntio ar ddsbarthu dyfeisiau Fitbit er mwyn annog gweithgarwch corfforol ymhlith plant a phobl ifanc. Mae'r rhaglen yn gosod ac yn gwobrwyo targedau o fewn cyrraedd am wneud gweithgarwch corfforol. Mae'r gwobrau'n cynnwys prydau iach yn y ffreutur a mynediad i gampfeydd lleol dan drefniant prawf.

Arweiniodd y rhaglen at ddatblygu menter Get Fit Wales.

Er mwyn cynorthwyo gweithgarwch yn y cartref, yn ystod pandemig Covid-19, mae'r rhaglen wedi datblygu rhestrau o'r rhai ar y brig er mwyn annog elfen o gystadleuaeth, gan arwain at lefelau cyfranogi uwch.

Mae prosiect *Iechyd Digidol* yn datblygu i fod yn rhaglen sy'n cynnig cymorth i denantiaid a theuluoedd, sy'n cynnwys mentrau sy'n canolbwyntio ar iechyd a lles teuluoedd. Yn ogystal, mae wedi meithrin cysylltiadau gyda Byrddau Iechyd Cwm Taf a Rhondda Cynon Taf, ac mae wedi cael ei addasu i'w ddefnyddio mewn rhaglen cyn-diabetes. Mae'r gwaith wedi cychwyn i ehangu'r rhaglenni hyn ar draws Cymru.

Yn wreiddiol, roedd **cyflwyno Porth Facebook** mewn lolfeydd cynlluniau byw'n annibynnol wedi targedu ymestyn cyrhaeddiad rhaglenni gweithgarwch trwy eu cysylltu ar draws lolfeydd cymunol. Mae hyn yn cynyddu pa mor gost-efeithiol yw darparu gweithgarwch. Daeth y datrysïad i'r amlwg wrth i Newydd gymryd rhan mewn diwrnod Hacio GIG. Bellach, mae yn ei le, ac mae offer Porth Facebook yn darparu galwadau fideo a chymdeithasu digymell rhwng lolfeydd, yn ogystal â mynediad i gynnwys ar-lein, megis dosbarthiadau ymarfer corff ac ati.

Cynlluniau cael mynediad i fand eang a rhynggrwyd symudol: Os na fydd tenantiaid

yn gallu manteisio ar fand eang neu os na fydd ganddynt unrhyw gymhelliant i osod band eang oherwydd diffyg profiad o'r hyn y gall bod ar-lein ei gynnig iddynt, mae Newydd wedi gallu cynnig treialon o ddyfeisiau poethfan band eang symudol er mwyn annog pobl i fanteisio arno.

“Gan nad yw pobl yn gwybod manteision mynd ar-lein, nid ydynt yn dymuno ymrwymo i dalu am contract neu ymrwymo am 12-18 mis.”

Scott Tandy

Gall contractau band eang presennol fod yn ddrud, ar sail dymuniad am ddefnydd digyfyngiad. Efallai y bydd angen cyngor ar denantiaid pan fyddant yn dewis contract sy'n fforddiadwy ac yn addas iddyn nhw. Mae Newydd newydd gael cyllid ar gyfer rhaglen beilot a fydd yn cyfuno data band eang symudol rhwng tenantiaid, gan alluogi defnyddwyr i rannu lwfansau data wrth i'w defnydd o wasanaethau amrywio o fis i fis.

Cymorth a sgiliau digidol tenantiaid:

Pan fo diffyg cymorth neu sgiliau digidol yn broblem, neu ymwybyddiaeth o'r hyn y gall tenantiaid ei wneud ar-lein, mae Newydd wedi darparu sesiynau datblygu sgiliau a chymorth un i un i ddefnyddwyr.

Cynhelir sesiynau un i un ar-lein dros Teams neu Zoom. Y cam cyntaf yw helpu defnyddwyr trwy ffonio er mwyn cael mynediad i'r platfformau hynny. Ar ôl creu'r cyswllt hwnnw, bydd Newydd yn defnyddio'r cysylltiad i ddarparu clinigau digidol er mwyn helpu defnyddwyr i roi sylw i anghenion sgiliau digidol penodol. Mae Newydd yn ehangu'r dull hwn fel y caiff ei ddarparu gan grŵp o 20 o hyrwyddwyr digidol gwirfoddol.

Mae Newydd wedi canfod bod ymwybyddiaeth tenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth yn eu 40au, eu 50au neu'n hŷn o'r hyn y gall y rhyngwyd ei wneud iddyn nhw, yn gyfyngedig. Efallai eu bod yn ymwybodol o Facebook a phlatfformau mawr eraill, ond nid ydynt

wedi meithrin sgiliau chwilio neu ddatrys problemau ar-lein. O ganlyniad, mae eu defnydd o wasanaethau ar-lein yn parhau i fod yn gyfyngedig.

Mae tenantiaid yn dymuno cael help wrth uwchsgilio eu hunain ac ymestyn eu defnydd, er enghraifft, o alwadau fideo er mwyn cynnal eu cysylltiad gyda theulu. Yn aml, caiff pobl hŷn eu hysgogi i feithrin sgiliau digidol er mwyn cadw mewn cysylltiad gydag aelodau iau eu teulu. Mae defnyddio galwadau fideo a chymdeithasu ar-lein yn dod yn bwysicach yng Nghynlluniau Byw'n Annibynnol Newydd. Mae defnyddwyr eraill yn darganfod bod ganddynt ddiddordeb yn y byd ar-lein pan fyddant yn darganfod y bydd yn cynorthwyo diddordebau sydd ganddynt yn barod. Er enghraifft, canfu un tenant a arferai fod yn fasnachlongwr y gallai weld gwybodaeth am ei hen longau trwy Google.

Mae angen datblygu sgiliau staff hefyd er mwyn iddynt allu helpu defnyddwyr gwasanaeth i fabwysiadu gwasanaethau digidol, yn enwedig i weithwyr mewn cynlluniau byw'n annibynnol. Er mwyn cyflwyno Porth Facebook mewn cynlluniau, mae angen bod gweithwyr gofal yn gwybod sut i helpu preswylwyr. Gyda chymorth staff, gall preswylwyr ddysgu ei ddefnyddio eu hunain.

Cymorth Paratoi ar gyfer Tenantiaeth:

Mae'r prosiect hwn yn cynorthwyo darpar denantiaid newydd ym Mro Morgannwg, wrth iddynt ddysgu am realiti rhentu a'r hyn i'w ddisgwyl wrth chwilio am a symud i gartref newydd. Y nod yw cyfrannu at wneud tenantiaethau'n fwy cynaliadwy.

Mae Newydd a'i phartneriaid, Cyngor Bro Morgannwg, Tai Wales & West, United Welsh, a Thai Hafod, wedi defnyddio Ystafell Ddosbarth Google er mwyn darparu gwybodaeth ac adnoddau dysgu ynghylch tenantiaethau yn ystod pandemig Covid-19 i'r rhai sy'n cynorthwyo darpar denantiaid. Rhoddir dogfennau, fideos ac adnoddau eraill i ddefnyddwyr, y gallant weithio trwyddynt ar eu cyflymder eu hunain, a bydd prawf byr ar y diwedd i gadarnhau'r hyn y maent wedi'i ddysgu.

Gwersi a ddysgwyd

Mae Newydd a sefydliadau tai eraill yn deall bod angen i ddigidol fod yn rhan allweddol o'u strategaeth, ond nid ydynt yn siŵr beth yw'r ffordd orau i LCC roi sylw i allgáu digidol. Mae Newydd wedi cydnabod gwerth cael fforwm i gysylltu cymdeithasau tai sy'n gweithio ym maes cynhwysiant digidol er mwyn rhannu profiad o brosiectau llwyddiannus ar lawr gwlad a chefnogi datblygu strategaethau cynhwysiant digidol.

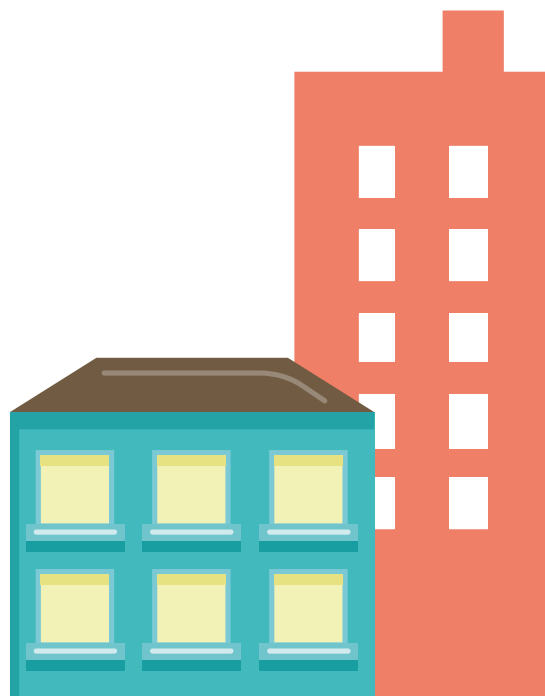
“Mewn partneriaeth, byddai cynhwysiant digidol yn ychydig o waith ychwanegol i bawb, ond mae'n dasg enfawr i un unigolyn neu i un sefydliad. Gyda'n gilydd, gallwn gyflawni mwy, gwneud mwy a bodloni anghenion.”

Scott Tandy

Mae angen hyfywedd a chefnogaeth ar lefel Bwrdd ar gynhwysiant digidol. Mae Bwrdd Newydd yn ymgysylltu ac yn gofyn nifer fawr o gwestiynau am waith mabwysiadu digidol ar draws adrannau. Mae Newydd yn dadansoddi ble dylai'r berchnogaeth dros yr agenda cynhwysiant digidol fod yn ei sefydliad. Mae Newydd yn dymuno sicrhau ei fod yn dod yn rhan fwy allweddol fyth o'i chynllun corfforaethol a bod uwch-reolwyr yn cael eu grymuso i lywio'r agenda cynhwysiant digidol.

Mae Newydd wedi canfod bod partneriaethau gyda sefydliadau allanol fel Cymunedau Digidol Cymru yn gallu cyfrannu at arfer gorau a chynnig ffynhonnell o syniadau, yn enwedig am ddatrysiadau digidol sydd wedi gweithio mewn mannau eraill. Mae angen gwneud gwaith i rannu'r profiad ar draws Cymru a chaniatáu i raglenni rannu llwyddiannau ac adnoddau er mwyn galluogi gweithgarwch cyflwyno ehangach trwy bartneriaid lleol ac wedi'i deilwra i fodloni anghenion lleol.

Mae safoni data ynghylch canlyniadau a gasglwyd gan brosiectau ar draws Cymru yn bwysig wrth allu cymharu llwyddiannau a'r hyn a ddysgir ac er mwyn cefnogi cynigion cyllid. Mae sicrhau ymrwymiad sefydliadau partner, fel llyfrgelloedd neu gynghorau, yn bwysig ar gyfer gweithrediad llwyddiannus. Yn ogystal, mae angen cael tystiolaeth fel bod sefydliadau'n cefnogi'r dull un i un wedi'i deilwra y mae ei angen ar ddefnyddwyr unigol pan fyddant yn cael eu tywys trwy fabwysiadu digidol. Mae'n cymryd amser i helpu pobl i gael eu cynnwys yn ddigidol, ac mae angen i ddarpar ddefnyddwyr fod yn ymwybodol o'r gwasanaethau sydd ar gael iddynt.



ASTUDIAETH ACHOS 7



Cymdeithas Tai Hafod

Mentrau Gofal yn y Cartref a Galwadau Cymunedol

Cyfranogwyr

Dr. Jamie Smith
Cyfarwyddwr Ymchwil ac Arloesi, Hafod

Dr. Deborah Morgan
Ymchwilydd Uwch, Canolfan Heneiddio
Arloesol, Prifysgol Abertawe

Cyd-destun strategol

- Gwella iechyd, lles a ffyniant mewn cymunedau trwy helpu i integreiddio systemau tai, iechyd, gofal cymdeithasol a chymorth
- Mae'r Siarter Cwsmeriaid newydd yn cyflwyno perthynas fwy cyfatebol gyda chwsmeriaid a'i nod yw creu ffurfiau cyswllt newydd o ran y ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu

Crynodeb

Mae Hafod wedi cydnabod bod tloedi data yn broblem go iawn i denantiaid. Mae'n archwilio sut y gall symud ymlaen o brosiectau llwyddiannus sy'n rhoi sylw i allgáu digidol i gynnwys cynhwysiant digidol fel mater strategol.

Dosbarthiad

- Mae wedi cyflawni nifer o brosiectau sy'n rhoi sylw i allgáu digidol
- Mae wedi cydnabod bod tloedi data yn broblem allweddol i denantiaid a defnyddwyr gwasanaeth eraill
- Mae'n ystyried sut i ymwreiddio cynhwysiant digidol fel mater strategol

Prif nodweddion y rhaglen

Pwy sy'n cael eu heffeithio? Yn fwy...

- Pobl hŷn – mae'r rhan fwyaf wedi'u hallgáu'n ddigidol.
- Pobl a theuluoedd ar incwm is
- Pobl unig ac sy'n dioddef ynysigrwydd cymdeithasol
- Pobl y mae eu hanghenion gofal wedi symud ymlaen y tu hwnt i ofal cartref
- Pobl sydd ag anabledau – ond mae rhai yn eithaf medrus a gallant helpu cymheiriaid
- Aelodau o staff – gweithwyr gofal preswylwyr yn benodol, a'u helpu i ddysgu sut i gynorthwyo preswylwyr yn ddigidol. O blith 1,400 o staff, mae 1,100 yn darparu gofal rheng flaen

Yn llai..

- Pobl y mae lefel eu haddysg yn gyfyngedig
- Pobl y mae eu gwasanaeth band eang yn wael – mae'r broblem hon yn lleihau
- Siaradwyr Cymraeg a phobl arall nad Saesneg yw eu mamiaith

Prif resymau dros allgáu digidol

- Mae problemau gyda hyder a bwlch mewn sgiliau yn rhesymau allweddol dros allgáu digidol. Mae ofn yn ffactor hefyd, yn enwedig wrth ddelio gyda rhywbeth sy'n bwysig i'r defnyddiwr gwasanaeth, fel hawlio budd-dal
- Ystyrir bod tlodi data yn broblem fwy nag argaeledd dyfeisiau. Y rheidrwydd i ddewis rhwng mynediad at ddata a bwyd neu ddiad i rai teuluoedd. Mae cyfyngiadau data yn cyfyngu ar fabwysiadu digidol
- Caiff staff gofal eu heffeithio'n fawr gan allgáu digidol a thlodi data – mae angen cymorth arnynt i ddatblygu sgiliau digidol y byddant yn ddefnyddiol iddyn nhw ac i'r rhai y maent yn gofalu amdanynt. Mae angen mesur hyn, yna rhoi sylw i'r broblem

Ffactorau llwyddo hollbwysig

- Mae angen i brosiectau roi sylw i ofnau sefydliadol ynghylch dwyn dyfeisiau neu ddefnydd amhriodol o'r dyfeisiau a chysylltedd ar gyfer gweithgareddau y gallent fod yn rhai anghyfreithlon. Er bod yn rhaid rhoi sylw i hyn, nid oes fawr iawn o dystiolaeth neu unrhyw dystiolaeth o gwbl y bu unrhyw gamddefnydd yn ystod prosiectau Hafod. Dull Hafod yw sicrhau ei bod yn cael ei hindemnio yn erbyn camddefnydd, yn hytrach na cheisio ei fonitro neu ei atal
- Bu cynnwys cynrychiolwyr tenantiaid yn y broses gynllunio, profi a chyflwyno yn bwysig i lwyddiant gweithgarwch lansio gwasanaethau
- Mae Hafod yn penodi Arweinydd Digidol er mwyn deall anghenion cwsmeriaid, a throsi'r rhain yn ddatrysiadau digidol

Am Gymdeithas Tai Hafod

Mae Hafod yn gymdeithas tai nid-er-elw sydd wedi ymrwmo i *Wella Bywydau* ei chwsmeriaid a'i chymunedau. Mae Hafod wedi tyfu i fod yn un o'r darparwyr tai, gofal a chymorth mwyaf yn Ne Cymru. Mae'n parhau i ddatblygu a thyfu ac mae'n falch o allu cynorthwyo pobl trwy gydol eu hoes, gan weithio ar draws ardal naw awdurdod lleol a chan helpu dros 16,000 o bobl y flwyddyn, gan gyflogi dros 1,400 o staff, ac mae ei throiant dros £60m. Mae'n rheoli 6,000 o gartrefi ac mae'n ddarparwr gofal arwyddocaol hefyd.

Mae Hafod yn darparu tai cymdeithasol, gofal cymdeithasol a gwasanaethau cymorth, gyda dilyniant o anghenion tai cyffredinol, trwy ofal cartref a thai gwarchod, i ofal ar ddiwedd oes. Mae gan Hafod rai gwasanaethau arbenigol hefyd megis gofal dementia, gofal ar gyfer y rhai sydd ag anabled corfforol aciwt, ac ar gyfer pobl sydd â phroblemau camddefnyddio sylweddau. Fodd bynnag, darparu tai anghenion cyffredinol yw crynswth ei gwasanaethau. Mae'n cynorthwyo dros 1,000 o bobl trwy ddarparu gofal iddynt yn eu cartref eu hunain.

Sut y mae cynhwysiant digidol yn rhan o'r cyfanwaith yn Hafod

Mae safbwynt Hafod ynghylch allgáu digidol wedi newid, a chyflymwyd y newid hwn gan bandemig Covid-19. Mae'r safbwynt blaenorol y byddai hi'n anodd cyflwyno ymyriadau ar raddfa fawr wedi cael ei oresgyn gan yr angen i ddelio gyda'r ynysigrwydd ymhlith tenantiaid a achoswyd gan y pandemig. Mae Hafod wedi cydnabod bod tlodi data yn broblem go iawn i denantiaid, hynny yw, diffyg mynediad i ddyfeisiau neu gysylltedd â'r rhyngwryd. Mae pobl wedi cael anhawster wrth addysgu eu plant gartref a gweithio gartref am y rheswm hwn. Mae Hafod wedi gweld hynny yn ei weithlu ei hun. Felly, mae wir wedi rhoi mwy o bwys ar hyn yn ei agenda. Bellach, mae gan ei tîm gweithredol ddiddordeb mawr yn y broblem, ac mae'n rhywbeth y mae aelodau ei Bwrdd yn herio'r tîm Ymchwil ac Arloesi amdano. Sut all y sefydliad sicrhau nad yw pobl yn cael eu gadael ar ôl?

“Mae digidol yn galluogi pobl i fyw bywyd da a gallu gweithredu mewn cymdeithas fodern. Gwelir yn gynyddol nad rhywbeth dewisol ydyw. Ceir anfanteision clir i gael eich allgáu’n ddigidol. Mae’n gyfleustod nawr, ac yn un hanfodol.”

Dr. Jamie Smith

Mae Hafod yn ystyried a fyddai modd cynnig dyfais a chysylltedd i denantiaid ar ddechrau tenantiaeth. Byddai hyn yn cynnig porth i Hafod ar gyfer problemau sy’n gysylltiedig â thenantiaeth (rhent, gwaith cynnal a chadw adweithiol ac ati), ond byddai’n cynnig gallu galluogol i denantiaid hefyd, dyfais y gallant ei defnyddio i gyfathrebu gydag eraill a throi at wasanaethau digidol yn fwy cyffredinol.

Bu aelod o Fwrdd Hafod yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru ar y gwaith o gyflwyno 5G yng Nghymru. Mae ei brofiad ef wedi ei alluogi i fod yn hyrwyddwr ar gyfer cynhwysiant digidol ar y Bwrdd. Mae wedi dylanwadu ar aelodau eraill y Bwrdd i fabwysiadu’r safbwynt bod gan Hafod rôl i’w gyflawni wrth helpu tenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth i oresgyn allgáu digidol.

I nifer o denantiaid, mae pecyn data ffôn clyfar wedi dod yn rhywbeth angenrheidiol, nid moethusbeth. Mae’n cynnig achubiaeth iddynt, y ffordd y maent yn rhyngweithio gyda sefydliadau, cymuned a theulu, yn enwedig dros y misoedd diwethaf.

“Credaf bod cydnabyddiaeth nad oedd yr hyn yr oeddem wedi bod yn ei wneud o’r blaen yn ddigon. Ac roedd [ein Huwch-reolwyr a’n Bwrdd] wir yn disgwyl i ni, fel grŵp o arloeswyr, geisio pennu ffordd ymlaen newydd.”

Dr. Jamie Smith

Oherwydd pandemig Covid-19, bu’n rhaid i Hafod gynyddu nifer y galwadau ffôn lles yr oedd yn eu gwneud a’i gwasanaethau rhwyd ddiogelwch mewn ffordd ddramatig, er mwyn sicrhau bod pobl yn gallu gwneud yr hyn yr oedd angen iddynt ei wneud, fel archebu siopa, gwneud ceisiadau am fudd-daliadau, manteisio ar wasanaethau banciau bwyd neu anfon parseli bwyd. Gall y tîm Arian Deallus, er enghraifft, helpu tenantiaid i hawlio ar-lein.

Datrysiadau a weithredwyd

Prosiect Gofal yn y Cartref: Datblygwyd Prosiect *Gofal yn y Cartref* gydag Accenture a Chanolfan Heneiddio Arloesol Prifysgol Abertawe. Mae’n defnyddio technoleg seinyddion deallus i ddarparu cymorth yn y cartref i ddefnyddwyr gwasanaeth y mae unigrwydd ac ynysigrwydd cymdeithasol yn effeithio arnynt. Mae’r gwaith cyflwyno cychwynnol wedi targedu sampl o 1,500 o aelwydydd unigolion sengl, gan roi blaenoriaeth i’r rhai sy’n cael galwadau lles. Canfu Hafod bod nifer o’r rhain mewn grwpiau oedran iau, gan gynnwys pobl dan 35 oed. Mae’n ymddangos bod y cyfnod clo ac ynysigrwydd cymdeithasol wedi cael effaith arbennig o gref ar y grŵp iau hwn. Bu’n rhaid i bobl ar ffyrlo leihau costau, ac mae hyn wedi gwaethygu tlodi data, gan effeithio ar les. Gorfodwyd i bobl y maent yn gyfarwydd gyda bod yn gysylltiedig mewn ffordd ddigidol, i wario llai.

Cynigir 12 mis o fynediad i wasanaeth band eang symudol i ddefnyddwyr *Gofal yn y Cartref*, ac mae hyn yn cynnwys tri mis prawf *Gofal yn y Cartref*. Mae Hafod yn bwriadu sicrhau contractau data digyfyngiad ar gyfer cyfranogwyr prawf er mwyn iddynt gael gwerthfawrogiad da o’r hyn y gallant ei wneud ar-lein. Mae Hafod yn ystyried a all danysgrifennu contractau tymor hwy ac os bydd modd cynnal trafodaethau gyda chyflenwyr band eang ynghylch cyfuno defnydd data ar draws ei grŵp tenantiaid.

Mae Covid-19 wedi arafu’r broses o gyflwyno hyn. Mae angen trefnu bod offer yn cael ei osod ar gyfer defnyddwyr heb sgiliau digidol

ac mae angen iddynt gael eu hyfforddi. Mae cyfyngiadau ynghylch ymweld â chartrefi wedi atal hyn, felly mae'r broses gyflwyno gychwynnol wedi canolbwyntio ar ddefnyddwyr sy'n fwy galluog yn ddigidol. Bydd Hafod yn cyrraedd defnyddwyr llai galluogi yn ystod ail gam a gynhelir ar ôl y pandemig:

“Mae'n mynd i fod yn anodd helpu'r bobl hynny nes i ni allu mynd i mewn i'w cartrefi, eistedd gyda nhw, mynd trwy'r broses sefydlu gyda nhw.”

Dr. Jamie Smith

Mae Prifysgol Abertawe wedi bod yn rheoli'r broses gydgyhyrchu gyda defnyddwyr gwasanaeth ac yn casglu ac yn gwerthuso data am y canlyniadau. Mae Hafod a Phrifysgol Abertawe yn dymuno mesur a yw darparu'r dechnoleg wedi gwella tybiaeth defnyddwyr o unigrwydd a'u lles meddyliol. Mae'r tîm o'r farn bod hynny'n bwysig iawn ac y bydd yn caniatáu iddynt gyflwyno'r dystiolaeth honno i ddeiliaid cronfeydd: *“Heb ddata, dim ond anecdot yw hyn i gyd.”* Mae llwyddiant cychwynnol y prosiect yn golygu bod Hafod yn bwriadu ei ymestyn i filoedd o gyfranogwyr nawr.

Galwadau cymunedol: Yn ogystal, mae Hafod yn darparu prosiect gan weithio gyda Hubbub, elusen sy'n addasu ffonau clyfar at ddibenion gwahanol, gan fusnesau neu aelodau'r cyhoedd. Mae Hubbub yn tynnu'r data oddi ar ffonau clyfar sydd wedi cael eu defnyddio, ac yn eu glanhau fel eu bod yn hylan. Mae'n

eu profi, gan sicrhau eu bod yn ddiogel mewn ffordd drydanol, yna bydd yn eu pecynnu ac yn eu hailddosbarthu i bobl. Mae Hafod yn gweithredu fel cysylltydd cymunedol yn y prosiect hwnnw. Mae Hubbub wedi sicrhau bod 500 o ffonau clyfar ar gael i Hafod. Ar sail dealltwriaeth Hafod o anghenion pobl yn ei chymuned, bydd yn dosbarthu'r ffonau clyfar gyda phhecyn data hael. Mae'r rhwydweithiau ffonau symudol yn ymwneud gyda'r rhaglen ac yn ei chefnogi. Darparir hyfforddiant sgiliau sylfaenol gyda'r dyfeisiau, ond mae Hafod yn bwriadu gweithio gyda Chymunedau Digidol Cymru (CDC), a rhai o'i hawdurdodau lleol, er mwyn gweld sut y gall ddarparu'r hyfforddiant fel bod pobl yn manteisio i'r eithaf ar y pecynnau data a'r dyfeisiau a gynigir.

Cartrefi gofal: helpu tenantiaid i siarad gyda'i gilydd: Mae menter fwy newydd yn canolbwyntio ar gartrefi gofal. Mae'n defnyddio rhwydwaith pŵer isel y Rhyngrwyd Pethau er mwyn cysylltu preswylwyr cartrefi gofal pan fyddant yn dymuno siarad gyda rhywun. Mae'n syml: bydd y defnyddiwr yn pwysu botwm mawr, a bydd y system yn eu cysylltu gyda phreswilydd arall yn un o gartrefi gofal Hafod er mwyn iddynt siarad gyda nhw. Yn ystod y pandemig, bu'n rhaid i breswylwyr aros yn eu hystafelloedd 22 awr y dydd pan oedd nifer yr heintiau ar eu hanterth. Roedd hyn wedi ysbrydoli Hafod i gyflymu gweithrediad system a fydd yn helpu preswylwyr unig mewn cartrefi gofal o hyd, hyd yn oed ar ôl y pandemig. Mae'n ddyddiau cynnar i'r prosiect hwn o hyd, ac nid yw'r canlyniadau wedi cael eu casglu na'u dadansoddi eto.

Gwersi a ddysgwyd

Mae dirnadaeth gan *Gofal yn y Cartref a Galwadau Cymunedol* yn darparu data a thystiolaeth sy'n cynnig cefnogaeth ar gyfer y cam o ddatblygu gwaith cynhwysiant digidol gyda thenantiaid a defnyddwyr gwasanaeth. Mae Hafod dal yn gweithio ar y ffordd y dylai roi sylw i gynhwysiant digidol fel mater strategol ar gyfer y sefydliad, ac mae angen mwy o eglurder ynghylch ble y dylai'r berchnogaeth dros hyn fod yn y sefydliad. Mae'r Bwrdd a'r uwch-reolwyr yn hapus gyda'r hyn y mae prosiectau cynhwysiant digidol Hafod yn ei gyflawni hyd yn hyn, ac maent yn dymuno datblygu hynny. Mae Hafod yn bwriadu penodi Arweinydd Digidol i roi sylw i'r mater. Eu rôl nhw fydd deall anghenion cwsmeriaid a throsi hynny'n ddatrysiadau digidol.

Mae Hafod yn dysgu trwy ymgysylltu gyda sefydliadau eraill. Mae'n amlygu gwaith am dlodi digidol gyda Nesta yng Nghymru a'r Alban ac mae o'r farn bod ganddi hi a sefydliadau eraill, fel CDC, rôl defnyddiol i'w gyflawni wrth rannu arfer gorau a datblygu dulliau a weithredir ar lefel genedlaethol, gyda theilwra angenrheidiol er mwyn bodloni anghenion lleol.

Mae'r gwaith yn mynd rhagddo i greu cwmni deillio newydd o Hafod. Bydd yn gweithio gyda Hafod a chleientiaid eraill sy'n datblygu datrysiadau arloesol i broblemau a sialensiau y mae cymunedau'n eu hwynebu. Bydd yn gweithio ar amrediad o faterion o ffyrdd o fyw cynaliadwy i ddyfodol gofal cymdeithasol, gan gynnwys cydnerthedd cymunedol a lles ariannol. Mae'r gwaith hwn yn cynrychioli dilyniant o waith y mae'r tîm eisoes wedi bod yn ei wneud o fewn Hafod, a bydd yn datblygu allbynnau'r gwaith blaenorol hwnnw.

3 Adolygiad ac Argymhellion

3.1 Canfyddiadau: Prif ddulliau gweithredu tuag at strategaeth cynhwysiant digidol a gweithredu

Gellir dosbarthu cyfranogwyr i dri grŵp bras:



Grŵp 1

Dosbarthiad:

Rhoi sylw i gynhwysiant digidol trwy ddatblygu eu cynigion gwasanaeth digidol eu hunain

Disgrifiad:

Gwneud agweddau ar ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid yn fwy digidol. Efallai y bydd ganddynt fentrau sy'n rhoi sylw i allgáu mewn cysylltiad â materion strategol eraill hefyd, e.e. cyflogadwyedd

- Cymdeithas Tai Calon



Grŵp 3

Dosbarthiad:

Eisoes yn cael ei reoli fel mater strategol a/neu'n cael ei gynnwys mewn cynlluniau strategol corfforaethol cyfredol

Cynhwysiant digidol fel rhan o flaenoriaeth strategol fwy cyffredinol, e.e. fel rhan o strategaeth ddigidol neu gynhwysiant fwy cyffredinol:

Cynhwysiant digidol fel blaenoriaeth strategol benodol:

Disgrifiad:

Mae gan y sefydliadau hyn gynlluniau strategol clir a pherchnogaeth gorfforaethol dros waith i roi sylw i Allgáu Digidol yn barod

- Cyngor Sir Torfaen
- Dŵr Cymru
- Cyngor Sir Ddinbych



Grŵp 2

Dosbarthiad:

Dysgu o brosiectau neu raglenni cynhwysiant digidol ar lawr gwlad

Disgrifiad:

Bellach, mae nifer yn barod i gynnwys yr hyn a ddysgwyd mewn strategaeth, e.e. yng nghynlluniau corfforaethol y rownd nesaf

- Tai Hafod
- Cymdeithas Tai Newydd
- Gofal a Thrwsio

Grŵp 1: datblygu gwasanaethau

ar-lein hygyrch: Mae'r sefydliadau hyn wedi gweithio i wella'r gwasanaeth i gwsmeriaid trwy ddatblygu a chefnogi gwasanaethau ar-lein a gynlluniwyd i wella effeithlonrwydd a chyfleustra y ffordd y mae cwsmeriaid yn rhyngweithio gyda nhw. Mae'r ffocws yn llai ar annog mabwysiadu digidol neu fynediad gan grwpiau wedi'u hallgáu'n ddigidol. Mewn sawl achos, fodd bynnag, mae'r sefydliadau hyn, fel Tai Calon, yn gweithio hefyd gyda defnyddwyr gwasanaeth sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol trwy gyfrwng, er enghraifft, rhaglenni cyflogadwyedd, cymorth wrth hawlio budd-daliadau a mentrau eraill i annog pobl i fabwysiadu a defnyddio gwasanaethau digidol. Mae gan y sefydliadau hyn wybodaeth, profiad a data ynghylch canlyniadau i'w rannu ynghylch datblygu gwasanaethau sy'n fwy hygyrch, yn fwy defnyddiadwy ac yn fwy effeithlon i gwsmeriaid.

Mae nifer o sefydliadau yng Ngrŵp 1 wedi cydnabod angen i ddatblygu strategaethau sy'n hyrwyddo cynhwysiant digidol mewn ffordd fwy uniongyrchol. Efallai y bydd angen datblygu proffil cynhwysiant digidol a'r safbwynt bod hwn yn fater y mae ganddynt rôl i'w leddfu, mewn rhai sefydliadau yng Ngrŵp 1. Mae sefydliadau Grŵp 1 wedi nodi eu parodrwydd i ymgysylltu gyda sefydliadau cymheiriaid y mae eu dulliau gweithredu nhw tuag at gynhwysiant digidol yn wahanol, a gydag arbenigwyr am y mater fel Cymunedau Digidol Cymru (CDC) neu bartneriaethau cenedlaethol fel Cynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru (DIAW) wrth ddatblygu strategaethau cynhwysiant digidol.

Grŵp 2: darparu rhaglenni a phrosiectau ar lawr gwlad:

Gall y sefydliadau hyn adrodd am sawl enghraifft o fentrau llwyddiannus ar lawr gwlad sy'n hyrwyddo cynhwysiant digidol. Mae enghreifftiau'n cynnwys cynnig mynediad i ddefnyddwyr gwasanaeth i ddyfeisiau dan drefniant benthyca neu roi, a mynediad am ddim i fand eang am gyfnodau er mwyn annog pobl i fanteisio ar wasanaethau digidol. Mae mentrau yn cynnwys rhaglenni i gynorthwyo defnyddwyr i oresgyn problemau technegol hefyd, ac wrth ddatblygu sgiliau, a datblygu rhaglenni sy'n cyd-redeg, er enghraifft wrth annog bwyta'n iach a gweithgarwch corfforol.

Yn aml, mae'r rhaglenni hyn yn seiliedig ar gyllid prosiect sy'n gyfyngedig o ran y gyllideb neu'r amser, ac nid oes nifer o fentrau wedi symud ymlaen eto o fod yn brosiectau i gael eu mabwysiadu a'u hehangu fel rhan o ddarpariaeth gwasanaeth arferol.

Grŵp 3: cynhwysiant digidol yn cael ei reoli fel mater strategol:

Efallai na fydd sefydliadau sy'n rhoi sylw i gynhwysiant digidol fel rhan o strategaeth ddigidol neu gynhwysiant ehangach yn hytrach na blaenoriaeth strategol benodol, yn canolbwyntio'n llawn ar gyflawni gweithgareddau a gynlluniwyd yn benodol i leddfu allgáu digidol. Efallai y byddant yn cael budd o gael data ynghylch canlyniadau a phrofiad gan sefydliadau cenedlaethol a chymheiriaid, sy'n dangos gwerth rhoi sylw uniongyrchol i allgáu digidol.

Yn ogystal, mae sefydliadau sydd eisoes wedi datblygu dull strategol mwy aeddfed tuag at gynhwysiant digidol yn debygol o gael budd gan dystiolaeth a data gan gymheiriaid er mwyn eu cynorthwyo i esblygu eu strategaethau ac wrth ddatblygu camau gweithredu penodol i roi sylw i allgáu digidol.

3.2 Argymhellion yn deillio o'n gwaith ymchwil ar yr astudiaethau achos

Argymhelliad 1: Dylai pob sefydliad fod yn cynllunio eu gwasanaethau eu hunain nawr er mwyn cynyddu cynhwysiant digidol gymaint ag y bo modd ac er mwyn iddo fod yn hygyrch i bawb.

Argymhelliad 2: Mae gofyn cael perchnogaeth o gynhwysiant digidol ar lefel Uwch-reolwyr ac ar lefel Bwrdd. Er mwyn sicrhau llwyddiant parhaus, ac er mwyn rhoi sylw llawn i Genhadaeth 4 Strategaeth Ddigidol i Gymru Llywodraeth Cymru, mae angen i sefydliadau ddatblygu strategaethau a rhaglenni gweithredu i leddfu allgáu digidol fel rhan o'u proses gynllunio corfforaethol.

Argymhelliad 3: Mae angen i gynhwysiant digidol ddod yn rhan o strategaeth busnes sefydledig, cynllunio a darparu gwasanaeth, rhan o'r busnes arferol, nid fel cyfres o brosiectau arbrofol y mae eu cyllid neu eu cyfnod yn gyfyngedig. Bellach, mae'n bryd dysgu gan brosiectau llawr gwlad a mabwysiadu eu canlyniadau a'r hyn a ddysgwyd ganddynt fel rhan o'r ffordd y darparir gwasanaethau dydd i ddydd. Mae angen i sefydliadau fabwysiadu dull gwella rhyngweithiol a pharhaus tuag at ddarparu systemau sy'n hygyrch a thuag at gynorthwyo defnyddwyr i fabwysiadu gwasanaethau digidol a ffyrdd o gael cyswllt gyda nhw.

Argymhelliad 4: Mae angen i gynhwysiant digidol ystyried yr hyfforddiant staff sy'n angenrheidiol i gynorthwyo mabwysiadu gan ddefnyddwyr gwasanaeth.

Argymhelliad 5: Digidol trwy ddewis yw'r dull gweithredu a ffefrir o hyd. Dylai sefydliadau barhau i gefnogi ffyrdd eraill o gael cyswllt gyda nhw. Ni all rhai dinasyddion gymryd rhan mewn ffordd ddigidol, neu byddant yn penderfynu peidio gwneud hynny, felly bydd yr angen am ffyrdd amgen i fanteisio ar wasanaethau yn parhau, a ddatblygir i fod gystal â'r rhai a gynnig ar-lein.

Argymhelliad 6: Mae datblygu gwasanaeth digidol yn broses gydweithredol, nid yn un y dylai sefydliadau ei gorfodi ar ddefnyddwyr. Gall cymorth gan gymheiriaid ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth fod yn ddefnyddiol lle y gall profiad personol a rennir gynorthwyo i hyrwyddo defnydd digidol, er enghraifft ymhlith siaradwyr Cymraeg ac ieithoedd lleiafrifol, defnyddwyr BAME neu bobl sydd ag anableddau. Felly, mae cydgynhyrchu gwasanaethau gyda darpar ddefnyddwyr gwasanaeth yn allweddol er mwyn sicrhau llwyddiant.

Argymhelliad 7: Dylid defnyddio egwyddorion dylunio ymatebol er mwyn sicrhau bod gwasanaethau ar-lein yn addasu i'r dyfeisiau sydd gan ddefnyddwyr. Yn 2021, mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn manteisio ar wasanaethau digidol ar ffôn clyfar. Dylai dylunio ymatebol roi sylw i hygyrchedd, gan sicrhau bod gwasanaethau'n gallu addasu i gael eu defnyddio ar ddyfeisiau newydd wrth iddynt gael eu mabwysiadu gan ddefnyddwyr.

Argymhelliad 8: Gallai cydweithredu rhwng sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau alluogi i'r cyllid sydd gan bob un ohonynt i gynorthwyo cynhwysiant digidol gael ei ddefnyddio mewn ffordd fwy effeithlon ar y cyd.

Argymhelliad 9: Mae angen casglu tystiolaeth a phrofiad gan brosiectau unigol a'i rannu ymhlith sefydliadau cymheiriaid mewn sectorau tebyg. Mae gan nifer o sefydliadau yng Nghymru, ar draws y DU ac ar draws y byd, brofiad a data gwerthfawr ynghylch canlyniadau ac effeithiolrwydd prosiectau llawr gwlad.

Argymhelliad 10: Dylai rhaglenni cymorth cenedlaethol fel CDC a phartneriaethau cenedlaethol fel DIAW ystyried y rôl y gallant ei gyflawni wrth gasglu a rhannu profiad rhwng sefydliadau cymheiriaid. Dylai hyn gynnwys datblygu strategaethau cynhwysiant digidol a thrwy gydweithio, efallai, i roi sylw i allgáu digidol, gan eu cynorthwyo i ymateb i Genhadaeth 4 Strategaeth Ddigidol i Gymru Llywodraeth Cymru.

Atodiad 1: Cyfranogwyr yn y gwaith ymchwil

A1.1 Cyfranogwyr yn yr astudiaethau achos

ACHOS	SEFYDLIAD	UNIGOLYN	RÔL
1	Dŵr Cymru	Kit Wilson, Paula Burnell	Pennaeth Trawsnewid Rheolwr Cwsmeriaid Agored i Niwed
2	Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	Jim Wright, David Williams	Rheolwr Datblygu Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol Rheolwr Gwasanaeth, Llywodraethu ac Ymgysylltu, Tîm Partneriaeth Rhanbarthol
3	Gofal a Thrwsio Cymru	Neil Williams	Pennaeth Cymorth a Datblygu yr Asiantaeth
4	Cyngor Sir Ddinbych	Matthew Hazlewood	Rheolwr Prosiect, Swyddfa Rhaglenni Corfforaethol, Moderneiddio a Gwella Busnes
5	Cymdeithas Tai Calon	Ross Watts, Amy Williams, Ina Nysschen	Pennaeth Cymunedau Rheolwr Gwella Busnes Rheolwr Gwasanaethau Technegol, arweinydd technegol tîm I Fyny
6	Cymdeithas Tai Newydd	Scott Tandy	Arweinydd Digidol
7	Cymdeithas Tai Hafod	Dr. Jamie Smith, Dr. Deborah Morgan	Cyfarwyddwr Ymchwil ac Arloesi, Hafod Ymchwilydd Uwch, Canolfan Heneiddio Arloesol, Prifysgol Abertawe

A.1.2 Unigolion eraill a gyfwelwyd, a gyfrannodd at ein gwaith ymchwil

ACHOS	SEFYDLIAD	UNIGOLYN	RÔL
1	Tai Clwyd Alyn	Rachel Turgoose	Rheolwr Cartrefi Fforddiadwy
2	Age Connects Morgannwg	Natasha Applasamy	Pennaeth Cymorth Busnes
3	Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru	Helen Northmore	Pennaeth Mabwysiadu Arloesedd (Digidol ac AI)
4	Prifysgol De Cymru	Prof. Andrew Ware	Athro Cyfrifiadura
5	Valleys to Coast	Emma Howells	Cyfarwyddwr Tai a Gwasanaethau Cwsmeriaid
6	Llywodraeth Cymru	Michael Groves	Cyfarwyddwr Rhaglen Seilwaith Digidol
7	Age Cymru	Victoria Lloyd	Prif Weithredwr
8	Diverse Cymru	Zoe King	Cyd Brif Swyddog Gweithredol Dros Dro
9	Mediwales	Gwyn Tudor	Prif Weithredwr
10	Swyddfa Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru	George Jones	Arweinydd Cynhwysiant a Gwasanaethau Cymunedol
11	Gofal Cymdeithasol Cymru	Lisa Trigg	
12	Cymdeithas Tai Calon	Phillip Meek	Rheolwr Rhaglen Sgiliau a Chyflogaeth

Atodiad 2: Cynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru

Mae'r sefydliadau canlynol yn aelodau o Gynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru ar hyn o bryd:

- **Antur Teifi**
- **Archwilio Cymru**
- **Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned**
- **BT**
- **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili**
- **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili / ADSS**
- **BIP Caerdydd a'r Fro**
- **Gofal a Thrwsio**
- **Cartrefi Cymru**
- **CAST**
- **Canolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol**
- **Cyngor ar Bopeth**
- **Cymdeithas Tai Clwyd Alyn**
- **Cartrefi Cymunedol Cymru**
- **Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd**
- **Cymunedau Digidol Cymru**
- **Ymgynghorydd Cynhwysiant Digidol**
- **Canolfan Hygyrchedd Anabledd**
- **Anabledd Cymru**
- **Dŵr Cymru**
- **Go Compare**
- **Sefydliad Good Things**
- **AaGIC**
- **Ymddiriedolaeth Innovate**
- **Internet 4 Everyone**
- **Microsoft**
- **Cyngor Sir Fynwy**
- **Comisiynydd Pobl Hŷn PAVS (Cymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Benfro) ar ran Cefnogi Trydydd Sector Cymru**
- **Iechyd Cyhoeddus Cymru**
- **RNIB**
- **Gofal Cymdeithasol Cymru**
- **Cymdeithas Prif Lyfrgellwyr Cymru**
- **Prifysgol Abertawe**
- **Prifysgol Cymru y Drindod Dewi Sant**
- **Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre**
- **Canolfan Cydweithredol Cymru**
- **CGGC**
- **Confederasiwn GIG Cymru**

Os hoffech chi neu'ch sefydliad gael gwybod mwy am DIAW, gan ymuno â'r symudiad cynhwysiant digidol yng Nghymru, cysylltwch trwy anfon e-bost at diaw@wales.coop

Atodiad 3: Canllaw sgwrsio ar gyfer yr astudiaethau achos

Isod, nodir y canllaw sgwrsio a ddefnyddiwyd yn y cyfweiliadau ar gyfer yr astudiaethau achos:astudiaethau achos:

Am y sefydliad / y sawl a gyfwelwyd	Dywedwch wrthyf am eich sefydliad (sector, cynhyrchion/gwasanaethau, defnyddwyr gwasanaeth)		
	Beth yw eich rôl chi yn y sefydliad a sut mae'n ymwneud gyda chynhwysiant digidol?		
	Sut mae eich sefydliad chi yn ystyried allgáu digidol?		
	Unrhyw wybodaeth arall am y cefndir a'r cyd-destun?		
	Pa grwpiau sy'n cael eu hallgáu'n ddigidol sy'n berthnasol i'ch sefydliad?	Pobl hŷn Pobl a theuluoedd ar incwm is Pobl sydd ag anabledd neu broblemau hygyrchedd Pobl y mae lefel eu haddysg yn is Pobl y mae problemau daearyddol/mynediad yn effeithio arnynt Y rhai nad Saesneg yw eu mamiaith (siaradwyr Cymraeg ac ieithoedd lleiafrifol hefyd) Pobl sy'n cael eu heffeithio gan ynysigrwydd cymdeithasol / unigrwydd Pobl digartref Staff y Sefydliad	
	Beth yw'r prif resymau dros y ffaith eu bod yn cael eu hallgáu?	Sgiliau a Gwybodaeth: Ymwybyddiaeth Hyder Bwlch Sgiliau Cymhelliant Ofn Mynediad: Mynediad i / cost dyfeisiau Cost lled band Argaeledd lled band Hygyrchedd gwasanaethau (dyluniad) Materion Sefydliadol: Sgiliau staff Ymwybyddiaeth Sefydliadol Blaenoriaethau Sefydliadol Perchnogaeth (strategol a darparu)	
	Trafodwch y ffactorau sy'n berthnasol yn fanylach ...		
	Pwy sy'n gyfrifol am faterion cynhwysiant / allgáu digidol yn eich sefydliad?		

Dull gweithredu strategol tuag at gynhwysiant digidol	Sut y cynrychiolir cynhwysiant digidol ar lefel Bwrdd?		
	Pa mor aml y bydd y Bwrdd yn ystyried cynhwysiant digidol?	Fel rhan o weithgarwch datblygu strategaethau cyffredinol? Fel rhan o ddatblygu strategaeth ddigidol? Pan fydd problemau'n codi? Bob chwarter, bob blwyddyn, yn llai aml?	
	Sut mae'r sefydliad yn dysgu o'i brofiad ei hun a chan brofiad eraill? (mewn perthynas â chynhwysiant digidol)		
	Beth yw'r prif elfennau a chwmpas eich strategaeth cynhwysiant digidol gyfredol?		
	Pa fentrau cynhwysiant digidol y mae'r Bwrdd wedi eu hysgogi neu eu hyrwyddo?		
	Pa fentrau cynhwysiant digidol y mae'r tîm rheoli uwch wedi eu hysgogi neu eu hyrwyddo?		
	Pa faterion sy'n cael eu cydnabod a'u crisialu, ac y rhoddir sylw iddynt, ar lefel strategol? (mewn perthynas â chynhwysiant digidol)		
	Sut y caiff llwyddiant ei fesur, ei grisialu a'i adrodd? (mewn perthynas â chynhwysiant digidol)		
	Sut y caiff arfer gorau ei nodi a'i fabwysiadu? (mewn perthynas â chynhwysiant digidol)		
	Sut mae strategaeth ddigidol y sefydliad yn gwella canlyniadau cynhwysiant i staff, defnyddwyr a rhanddeiliaid perthnasol eraill gymaint ag y bo modd?		
	Sut y caiff strategaeth ei throsi yn weithredu?		
	Dull gweithredu ymarferol tuag at Gynhwysiant digidol	A fydddech cystal â disgrifio mentrau cynhwysiant digidol allweddol a weithredwyd gan eich sefydliad dros y 3-5 mlynedd ddiwethaf?	
		Beth yw'r prif ganlyniadau cynhwysiant digidol o'r mentrau hynny?	
Sut fyddwch chi'n ehangu ac yn datblygu llwyddiannau gyda chynhwysiant digidol?			
Sut y caiff llwyddiant ei fesur, ei grisialu a'i adrodd? (mewn perthynas â chynhwysiant digidol)			
Sut y caiff canlyniadau mentrau eu cyfleu i broses cynllunio strategol eich sefydliad?			
Pa sialensiau allweddol a wynebwyd (ym mhob menter)?			
Ffactorau llwyddiant	Beth oedd y prif ffactorau er mwyn sicrhau llwyddiant?		
	Pa ymrwymiad sy'n ofynnol gan randdeiliaid mewnol ac allanol er mwyn sicrhau gweithrediad llwyddiannus		
	Pa themâu/ffactorau cyffredin y bydddech chi'n eu nodi pe baech yn ystyried yr holl fentrau yr ydych wedi eu cyflwyno?		
	Pa brif wersi yr ydych chi wedi'u dysgu? Pa argymhellion (gweithredol) y gallwch chi eu rhannu gyda sefydliadau eraill o'ch profiad chi?		
	Sut y cofnodir/cofnodwyd a defnyddir/defnyddiwyd adborth gan ddefnyddwyr?		
Buddsoddiad	Faint mae'ch sefydliad wedi'i fuddsoddi mewn mentrau cynhwysiant digidol?		

Troednodiadau

- ¹ [Mynegai Digidol Defnyddwyr y DU Banc Lloyds, 2020](#)
- ² [Arolwg Cenedlaethol Cymru 2019/2020: Defnyddio'r Rhyngryd a Gwasanaethau Ar-lein y Sector Cyhoeddus, Chwefror 2021](#)
- ³ [Adroddiad Marchnad Gyfathrebu, Ofcom, 2012](#)
- ⁴ [Llywodraeth Cymru, Strategaeth Ddigidol i Gymru, Cynhwysiant Digidol, 2021](#)
- ⁵ [Cynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru, O Gynhwysiant i Gydnerthedd: Agenda ar gyfer cynhwysiant digidol, 2021](#)
- ⁶ [Arolwg Cenedlaethol Cymru 2019/2020: Defnyddio'r Rhyngryd a Gwasanaethau Ar-lein y Sector Cyhoeddus, Chwefror 2021](#)
- ⁷ [Arolwg Cenedlaethol Cymru 2019/2020: Defnyddio'r Rhyngryd a Gwasanaethau Ar-lein y Sector Cyhoeddus, Chwefror 2021](#)
- ⁸ [BBC, Digital broadband divide grows in rural Wales, 2016](#)
- ⁹ [Deddf yr Iaith Gymraeg, 1993](#)
- ¹⁰ [Yn seiliedig ar GIG Digidol, Diffiniad o Gynhwysiant Digidol, 2021](#)
- ¹¹ [Carnegie UK, Making Digital Real, 2014](#)
- ¹² [Mynegai Digidol Defnyddwyr y DU Banc Lloyds, 2020](#)
- ¹³ [Llywodraeth Cymru, Strategaeth Ddigidol i Gymru, Gosod y Cyd-destun, 2020](#)
- ¹⁴ [Llywodraeth Cymru, Strategaeth Ddigidol i Gymru, Cenhadaeth 2 Cynhwysiant Digidol, 2021](#)
- ¹⁵ [Llywodraeth Cymru, Symud Cymru Ymlaen 2016-2021](#)
- ¹⁶ [Cynghrair Cynhwysiant Digidol Cymru, O Gynhwysiant i Gydnerthedd: Agenda ar gyfer cynhwysiant digidol, 2021](#)

Ariannir Cymunedau Digidol Cymru: Hyder Digidol, Iechyd a Lles gan Lywodraeth Cymru ac fe'i cyflwynir gan Ganolfan Cydweithredol Cymru.

Canolfan Cydweithredol Cymru Cyf, Y Borth, 13 Ffordd Beddau, Caerffili, CF83 2AX

Ffôn 0300 111 5050

E-bost: info@wales.coop

Gwefan: www.wales.coop

Mae Canolfan Hyfforddiant a Datblygu Cydweithredol Cymru Cyfyngedig (sy'n masnachu fel Canolfan Cydweithredol Cymru) yn gymdeithas gofrestredig dan Ddeddf Cymdeithasau Cydweithredol a Chymdeithasau Budd Cymunedol 2014, rhif 24287 R. Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg neu yn Saesneg a'n nod yw darparu gwasanaeth o'r un safon yn y ddwy iaith.



Wales Co-operative Centre
Canolfan Cydweithredol Cymru

Cymunedau
**Digidol
Cymru**
Hyder Digidol,
Iechyd a Lles

**Digital
Communities
Wales**
Digital Confidence,
Health and Well-being



Rhaglen
Llywodraeth Cymru
Welsh Government
Programme