



Strategaeth TG (2016-2018)

Gwireddu'r weledigaeth

(dogfen #2 mewn cyfres o 2)





Cyflwyniad

Mae'r weledigaeth o'r hyn mae'r Strategaeth TG angen ei gyflawni wedi ei gyflwyno yn y cyntaf o ddwy ddogfen sef "Strategaeth TG (2016-2018) Y Weledigaeth", ac fe fydd y ddogfen hon yn ein tywys drwy'r hyn sydd angen ei wneud i wireddu'r weledigaeth.

Mae'r weledigaeth yn canolbwyntio ar 4 themâu:

- 1. Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd**
- 2. Arwain a chefnogi adrannau a gwasanaethau mewnol y Cyngor gyda'u defnydd o dechnoleg**
- 3. Rhyddhau amser staff**
- 4. Gwneud y gwasanaeth TG yn fwy effeithiol ac effeithlon**

Fe fydd y ddogfen hon yn cyfarch y themâu hyn ac yn adeiladu arnynt gan gyfeirio at weithgareddau penodol y byddwn yn eu dilyn er mwyn gwireddu'r weledigaeth.

Mae chwech prif egwyddor wedi ei lunio ar gyfer gwireddu'r themau hyn:

Egwyddor 1 - fe ddylai technoleg a'r adran sy'n ei gefnogi fod yn hyblyg i gwrdd a heriau Ffordd Gwynedd

Egwyddor 2 - fe ddylai'r dechnoleg cywir gael ei gyflwyno i hwyluso tasgau, gyda sgiliau priodol i ddefnyddio'r dechnoleg yn effeithiol

Egwyddor 3 - mae angen cysidro defnyddio'r sianel ddigidol ar gyfer unrhyw newid neu gyflwyniad o wasanaeth newydd

Egwyddor 4 - fe fydd yr asedau TG cyfredol ac unrhyw asedau newydd yn cael eu hadolygu, rhesymoli a'u hecsbloetio i wneud y defnydd gorau bosib gan osgoi gwastraff

Egwyddor 5 - fel ddylai patrwm a dyheadau TG sy'n amlygu ar draws nifer o wasanaethau gael eu ymdrin fel datrysiad corfforaethol, neu'n draws awdurdod/asiantaethol os yw hynny'n briodol

Egwyddor 6 - Dylai technoleg gwybodaeth fod yn ystwyth a diogel, yn alluogwr i gyflwyno gwasanaethau effeithiol, mewn modd effeithlon. Ni ddylai technoleg, neu ddiffyg technoleg fod yn rwystr



Mae'r Strategaeth TGCh yn ffurfio gofynion TGCh cyffredinol y Cyngor gan gefnogi'r gwaith o gyflawni nifer o'i nodau strategol sydd wedi ei amlygu yng Nghynllun Strategol Cyngor Gwynedd (2013-17):

- (1) Rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud
- (2) Gwella ymgysylltu gyda chymunedau ar yr her gofal
- (3) Gwella gweithio'n integredig gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n cyfri i unigolion
- (4) Paratoi'r gweithlu gofal er mwyn cwrdd a'r ffordd newydd o weithio
- (5) Hybu defnydd y Gymraeg yng Ngwynedd
- (6) Sicrhau cyllideb gytbwys gynaliadwy i'r dyfodol

Thema 1. Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol

Amcanion cynllun Strategol Gwynedd sy'n cael eu gwireddu:

- (1) Rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud
- (2) Gwellu ymgysylltu gyda chymunedau ar yr her gofal
- (3) Gwellu gweithio'n integredig gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n cyfri i unigolion

- (4) Paratoi'r gweithlu gofal er mwyn cwrdd a'r ffordd newydd o weithio
- (5) Hybu defnydd y Gymraeg yng Ngwynedd
- (6) Sicrhau cyllideb gytbwys gynaliadwy i'r dyfodol

Hunan Wasanaeth—Y Sianel Ddigidol

Mae'r gwaith sydd wedi ei wneud hyd yma'n datgan:

- Bod manteision effeithlonrwydd i wasanaethau'r Cyngor drwy gyflwyno'r sianel ddigidol
- Ymchwil yn datgan y bydd isafswm o 22% yn symud i ddefnyddio'r sianel ddigidol, gyda'r ffigwr yn codi pe byddwn yn marchnata'r gwasanaeth yn effeithiol
- Cwmnïau sy'n gwerthu systemau hunan wasanaeth yn defnyddio ffigyrau afreal i geisio gwerthu eu cynnyrch, a hynny ar gost fydd yn anodd i'w adennill. Byddwn yn ymchwilio i'r ddarpariaeth gorau i Wynedd gan ystyried cwmnïau 3ydd parti neu ddarpariaeth mewnlol

Y Sianel Ddigidol yng Ngwynedd

- Pob elfen o hunan wasanaeth yn bodoli yn "Porth Hunan Wasanaeth Gwynedd"
- Y porth a'r cyfrif yn greiddiol i oll o'r gwasanaethau sydd ar gael drwy'r sianel ddigidol
 - Un cyfrif, un cyfrinair
 - Cyfrif yn ddiogel ac yn defnyddio yr un mecanwaith a www.gov.uk i ddilysu deilydd y cyfrif
 - Newid manylion mewn un lle e.e. cyfeiriad, manylion cyswllt. Y rhain wedyn yn cael eu rhaedru i'r gwasanaethau unigol.
- Mi fydd y porth wedi ei bersonoleiddio i ddeilydd y cyfrif ac yn cynnwys gwybodaeth hanesyddol am geisiadau gwasanaeth a datblygiadau pellach o'r dudalen "lle dwi'n byw"



Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd

Gweithio yn y Maes

Isadeiledd—adolygiad o isadeiledd i gefnogi gweithio yn y maes.

Cynnal adolygiad llawn o'r isadeiledd presennol gan adnabod beth yw anghenion ein gwasanaethau ar gyfer cyflwyno darpariaeth i weithio yn y maes. Bydd yr adolygiad yma yn cynnwys ymarferiad o gategori mathau gwahanol o weithio yn y maes e.e. gweithio gyda cleiantau megis gweithwyr cymdeithasol, gweithio gydag adnoddau megis eiddo'r Cyngor neu weithio y tu allan yn y wlad yn gwneud gwaith amgylcheddol.

Bydd yr ymarferiad yn ymestyn i ail ddylunio'r isadeiledd i gwrdd ar ddarpariaeth o weithio yn y maes gan adnabod gwahaniaethau rhwng yr hyn sydd ganom eisoes a'r hyn fydd ei angen.

Datrysiad—safoni ar ddatrysiad corfforaethol, ond mae'n rhaid iddo fod yn ddigon hyblyg i wyro i ofynion byddai'n benodol ar gyfer systemau 3ydd parti.

Cyfarpar—adolygiad

llawn o'r cyfarpar sy'n cael ei ddefnyddio gan staff y Cyngor heddiw yng nghyd-destun gweithio yn y maes. Yn draddodiadol mae staff wedi derbyn cyfarpar ychwanegol i gyflawni eu dyletswyddau yn y maes, ond mae hyn angen ei adolygu gan edrych i gyflenwi cyfarpar aml-bwrpas sy'n gwasanaethu'r gweithiwr yn y swyddfa ac oddi allan i'r swyddfa.



Cyswllt—byddwn yn adolygu ein cytundeb gyda'r darparwr ffonau Symudol bob 3 mlynedd gan fesur y darparwr ar sail pris a chryfder cysylltedd yn y Sir. Fe fydd unrhyw dechnoleg sy'n cefnogi mynediad di-wifr yn cael ei adolygu fel rhan o'r cynllun adnewyddu adnoddau corfforaethol mewn cylch o 7 mlynedd.

Argaeledd—mae datblygiadau newydd gyda'r system teleffoni yn y Cyngor yn rhoi cyfleon i ni wella ar argaeledd ein staff yn y maes i dderbyn galwadau a negeseuon gan y rhai sy'n ceisio cysylltu a hwy, boed o'n bobol Gwynedd, asiantaethau allanol neu staff/swyddogion y Cyngor.



Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd

Hwyluso Cysylltu Gyda'r Cyngor

Cyfyngau Cymdeithasol—galluogi staff y Cyngor i wneud y defnydd gorau o gyfyngau cymdeithasol. Esblygu o rôl sy'n plismona i fod yn rôl sy'n galluogi gan symud rhwystrau sy'n bodoli ar hyn o bryd. Er mwyn diogelu'r cyflogwr wrth ostwng y rhwystrau, fe fydd angen mewnbwn gan y Gwasanaeth TG i bolisi cyfyngau cymdeithasol. Bydd adolygiad o'r cynnyrch sy'n cael ei ddefnyddio i hidlo mynediad at wefannau a'r adroddiadau gallwn ei redeg i arddangos mynediad i'r gwefannau hyn.

Di-wifr—mae'r gwasanaeth di-wifr "Gwynedd Ddigidol" wedi bod yn llwyddiant ysgubol ers ei gyflwyno yn 2012, gydag oddeutu 14,000 o gyfrifiaduron unigryw yn gwneud cyswllt i'r rhwydwaith bob mis. Mae disgwiliadau pobol wedi newid hefyd ac mae angen gwarchod ac ehangu'r ddarpariaeth yma. O ran gwarchod, fe ddylid ymgyswllt i'r ddarpariaeth i'r cynllun adnewyddu asedau, gan gyflwyno cylch adnewyddu o 7 mlynedd. Fe fydd angen comisiynu ymchwiliad i adnabod yr Adnoddau byddai angen i ymestyn y ddarpariaeth ym mhellach, gan edrych ar ddi-wifr cyhoeddus yn y manau hynny ble mae'r cyhoedd yn ei fynychu a di-wifr corfforaethol oddi fewn i swyddfeydd y Cyngor.



Gall darpariaeth di-wifr i'r cyhoedd adeiladu ar ein gallu i gynyddu y niferoedd sy'n defnyddio'r cyfrwng ddigidol i gysylltu gyda'r Cyngor. Mae hefyd angen adolygiad o'r ystadegau sy'n cael eu casglu a sut gall y Cyngor wella neu cymryd mantais o'r wybodaeth yma e.e. ymgyrchoedd hysbysebu am wasanaethau'r Cyngor. Fe ddylid ystyried rôl technoleg fel iBeacons er mwyn ehangu'r gallu yma.

Cyfrifiaduron Cyhoeddus—mae 105 o gyfrifiaduron wedi eu lleoli yn llyfrgelloedd y Sir at ddiben defnydd y cyhoedd. Nid yw y rhain wedi eu cynnwys yn rhaglen adnewyddon y Sir ar hyn o bryd ac yn cael eu hadnewyddu gyda hen gyfarpar sydd wedi oesi ar gyfer defnydd swyddfa. Mae cyfrifiaduron cyhoeddus yn cael eu defnyddio at aml bwrpas gan gynnwys disgyblion ysgol yn gwneud eu gwaith cartref, a'r di-waith yn chwilio am waith. Mae'n debyg y bydd y galw'n cynyddu wrth i gyfundrefn Diwygio Lles y Llywodraeth gyflymu, lle bydd rhagdybiaeth y bydd ceisiadau am Gredyd Cynhwysol yn cael eu gwneud ar lein.

Gydag ychydig o hyfforddiant i staff y llyfrgelloedd, gallwn fanteisio ar gyfleon i gyfeirio unrhyw ymholiad am wasanaethau'r Cyngor i'r wefan gorfforaethol. Fe ddylid hefyd manteisio ar gyfleon i farchnata'r cyfrwng ar lein ac annog defnyddwyr y gwasanaeth llyfrgell i greu cyfrif hunan wasanaeth.

Cyfyngau cysylltu—

dylid ymchwilio ym mhellach i gyfyngau cyswllt rhwng



y cyhoedd a'r Cyngor. Dau prif gyfrwng sy'n cael ei ddefnyddio ar hyn o bryd, cyswllt drwy'r ffôn a chyswllt wyneb yn wyneb. Mae'r cyfrwng hunan wasanaeth drwy'r cyfrifiadur yn bodoli a chynlluniau ar y gweill i gryfhau'r ddarpariaeth yma. Mae cyfyngau eraill ar gael ac sy'n cael eu defnyddio gan ambell i adran yn y Cyngor, ond nid yw'r cyfyngau hyn wedi eu cyd-gysylltu e.e. facebook, twitter, instagram neu neges destun.

Darpariaeth ffôn—mae darpariaeth ffôn newydd wedi cael ei gyflwyno yn y Cyngor fel ymarferiad i wneud arbedion effeithlon-rwydd. Byddwn yn ymchwilio ymhellach i'r dechnoleg newydd gan edrych am ffyrdd gwell o weithio.

Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd

Buddsoddiad ychwanegol er mwyn gwireddu'r penawd

CYFALAF

£600,000 (Amcangyfrifir y bydd angen clustnodi lleiafswm o £200,000 y flwyddyn am gyfnod o 3 blynedd ond bydd yr union gost yn ddibynnol ar ba fath o system a fabwysiedir ar gyfer dibenion hunan wasanaeth a'r ymdrech fydd ynghlwm a'i sefydlu)

£15,000 (pecyn adrodd ar dueddiadau pori'r we)

£7,500 (ar gyfer dadansoddi sawl man cyswllt di-wifr sydd ei ang)*

*Fe allai'r dadansoddiad arwain at achos busnes am fwy/llai o fannau cyswllt di-wifr. Gall hyn arwain at fuddsoddiad pellach mewn cyfalaf, refeniw ac Adnoddau TG

ADNODD TG

1.0 FTE Parhaol ar raddfa S3 (£35,000 ar gyfer y sianel ddigidol)

REFENIW

£30,000 (Meddalwedd APIs ar gyfer y sianel ddigidol)

£3,000 (pecyn adrodd ar dueddiadau pori'r we)

£27,500 (cefnogaeth ar y meddalwedd/caledwydd di-wifr)

Gweithgareddau sy'n gysylltiedig a'r buddsoddiad

- Darparu'r sianel ddigidol
- Cryfhau'n gallu i adrodd ar ddefnydd o'r we fel ymateb i agor ei ddefnydd e.e. galluogi mynediad i gyfryngau cymdeithasol
- Adolygu'n darpariaeth di-wifr
- Gweithio yn y maes*

*Fe all y gwaith ymchwil arwain at gostau cyfalaf a refeniw gyda'r symiau'n ddibynnol ar lefel y datrysiad a sut bydd yn cael ei gyflenwi. Bydd achosion busnes yn cael eu paratoi pe byddai angen mynediad at ffynhonnell ariannol

Thema 2. Arwain a Chefnogi

Amcanion cynllun Strategol Gwynedd sy'n cael eu gwireddu:

- (1) Rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud
- (2) Gwella gweithio'n integredig gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n cyfri i unigolion
- (3) Paratoi'r gweithlu gofal er mwyn cwrdd a'r ffordd newydd o weithio

- (4) Hybu defnydd y Gymraeg yng Ngwynedd
- (5) Sicrhau cyllideb gytbwys gynaliadwy i'r dyfodol

Cefnogaeth TG—fe fydd adolygiad llawn o'r trefniadau sydd mewn lle ar gyfer diwallu problemau defnyddwyr yn mynd rhagddo, gyda'r trefniadau yn cael eu hadeiladu o safbwynt gwella ac esmwytho'r profiad i'r cwsmer a thorri ar lwyth gwaith y Ddesg Gymorth. Fe fydd hyn yn cynnwys sut byddwn yn rhyngweithio gyda'n cwsmeriaid ac yn gwella eu profiad gan ddatrys eu problemau ar y pwynt cyswllt cyntaf.

Byddwn hefyd yn edrych i wneud yn well gyda'r wybodaeth sy'n cael ei gasglu yn ystod cyswllt y cwsmeriaid gyda'r Ddesg Gymorth a hyn ar gyfer adnabod a diwallu problemau'n well.

Syrjeris—mae'r Gwasanaeth TG wedi ei leoli'n gyfan gwbl yn y Pencadlys yng Nghaernarfon. Yn draddodiadol fe roedd cefnogaeth weledol i'w gael yn y swyddfeydd ardal, ond mae presenoldeb y gwasanaeth yn y manau hyn bellach wedi crebachu'n arw. Byddwn yn ailgyflwyno cyfle i staff y swyddfeydd ardal ymweld a swyddogion y gwasanaeth drwy drefn syrjeris, gydag amledd a hyd i'w benderfynu.

Ystafelloedd Cyfarfod—fe fydd y gwasanaeth TG yn derbyn cyfrifoldeb am y dechnoleg sy'n cael ei gyflwyno a'i ddefnyddio oddi fewn yr ystafelloedd. Yn achlysurol, fe fydd angen ymweld a'r ystafelloedd pan fydd problemau'n codi. Byddwn yn cynnal adolygiad o'r holl gyfarpar yn yr ystafelloedd cyfarfod gan gynnwys cyfrifiaduron, offer cyflwyno, offer fideo gynadleddau a cyfarpar Teleffoni.

Rheolaeth Rhaglen—ar hyn o bryd mae dau reolwr cyfrif yn gweithio oddi fewn yr uned rheoli rhaglen, a hyn yn adnodd sy'n cydweithio gydag adrannau eraill er mwyn hwyluso'r broses i wireddu datrysiadau TG. Mae un rheolwr cyfrif wedi bod yn ei le ers 2011, gyda'r ail yn ymuno yn 2014. Mae'r adrannau'n gweld gwerth mawr i'r rôl yma, ac mae'r llwyddiant wedi cynyddu'r galw a tydi dau reolwr cyfrif bellach ddim yn ddigon. Gwendid arall yn y rôl yma yw ei fod yn ceisio cyfarch pob elfen o'r ymgysylltu gyda'r cleiant e.e. dadansoddi, rheoli prosiect, ond ddim yn gallu mynd yn ddigon twfn i'w wireddu'n llawn. Er mwyn cryfhau ar y ddarpariaeth i'r adrannau, mae cynnig bod yr uned rheolaeth rhaglen yn cael ei ymestyn i gynnwys rolau ar gyfer dadansoddwyr busnes a rheolwyr prosiect.

Mae angen i'r rôl rheolwr cyfrif esblygu ym mhellach ac i gael cyswllt amlach gyda'r gweithwyr sy'n gwasanaethu'r cyhoedd yn uniongyrchol, hyn er mwyn dallt eu rolau ac er mwyn addysgu'r gweithwyr am ddatblygiadau technegol gall gyfoethogi'r ffordd mae'r gwasanaeth yn cael ei wireddu.

Gyda mwy o adnodd, fe allai'r uned rheoli rhaglen ymestyn i gynnwys gwasanaeth i ecsbloetio adnoddau'r adrannau'n well e.e. gwella safon a chywirdeb data, lleihau'r nifer o systemau gan wneud defnydd gwell o'r hyn sydd ganom.

Fe fydd angen i'r rheolwyr cyfrif ddod yn fwy amlwg oddi fewn yr adrannau ac yn gynharach yn y broses o gaffael systemau newydd.



Arwain a Chefnogi

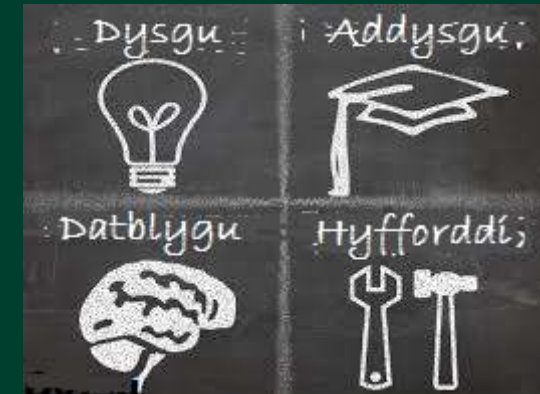
Darparu technoleg i gyflawni—eithriad yw'r angen i gael technoleg arbenigol ar gyfer unigolyn. Yn amlach na pheidio mae'r dechnoleg ei angen ar gyfer cyfarch gofynion y gwaith, nid yn annhebyg i swydd ddisgrifiad neu fanylion y person. I hwyluso'r drefn o ddyrannu offer i staff ac i wneud yn siŵr bod swyddogion y Cyngor yn derbyn y dechnoleg cywir i gyflawni eu dyletswyddau fe ddylid gwneud ymarferiad i ychwanegu categorïau o ddefnydd technoleg i'r system swyddi. Mae sawl mantais i hyn:

- Darparu offer ffit i bwrpas
- Adnabod costau cyflenwi offer yn erbyn swydd
- Tegwch i bawb
- Lleihau ar wastraff ble mae penderfyniad mympwyol yn cael ei wneud
- Hwyluso trefn casglu cyfarpar pan fo swyddog yn gadael ei swydd

Y Gymraeg—mae'r Cyngor yn gweithredu polisi iaith lle bo gan bob aelod o'r cyhoedd yr hawl i dderbyn neu ddefnyddio eu holl wasanaethau unai yn y Gymraeg neu yn Saesneg. Mae safonau newydd y Gymraeg yn dod i rym ar Ebrill y 1af, 2016 gyda trefniadau penodol ar gyfer darparu gwasanaeth TG i'r cyhoedd. Fe fydd unrhyw gynnyrch TG sydd a phwrpas at wasanaethu'r cyhoedd yn ymrwymo i'r safonau iaith newydd.

Y Gymraeg yw iaith gweinyddol y Cyngor a'r strategaeth blaenorol yn datgan y byddai meddalwedd mewnol yn cyflenwi gwasanaeth yn y Gymraeg yn unig. Yn achlysurol, mae meddalwedd sydd wedi ei ddatblygu'n fewnol yn cael sylw allanol, a datblygiadau fel "Y Gwe Iaith" wedi cael sylw cenedlaethol. Er mwyn hwyluso rhannu systemau sydd wedi eu datblygu'n fewnol fe fydd oll o systemau'r Cyngor yn cael eu darparu i gefnogi dwyieithrwydd ond yn cael eu cyflwyno 'n fewnol yn y Gymraeg yn unig.

Hyfforddi—mae'r Ddesg Gymorth yn delio a llawer o wahanol alwadau, rhai yn adrodd ar broblemau technegol ac eraill yn cysylltu a'r Ddesg Gymorth oherwydd nad yw eu sgiliau technegol yn ddigonol. Mae angen harnessu'r wybodaeth yma i adnabod gwendidau technegol cyffredinol a cydweithio gyda'r uned Dysgu a Datblygu i greu pecynnau hyfforddi i staff y Cyngor.



Mae sôn am syrjeris wedi bod yn barod, sy'n gyfle i roi cefnogaeth anffurfiol i staff. Gallwn wella ar hyn drwy gyflwyno ymarferion gwaith da fel rhan o drefniadau anwytho staff, a newid y drefn o gyflwyno cyfarpar. Ar hyn o bryd mae cyfarpar yn mynd i staff mewn llyfr parhaus, gyda'r disgwiliad eu bod yn gwybod sut i'w ddefnyddio. Byddai cyflwyno'r cyfarpar i staff ar ffurf gweithdy yn rhoi cyfle i'r Gwasanaeth TG hyfforddi ar ei ddefnydd ac yn osgoi cyflwyno yr un wybodaeth sawl gwaith.

Technoleg fel galluogwr i drawsnewid—Fe fydd y gwasanaeth TG yn profi nifer o wahanol ddyfeisiadau fydd yn galluogi staff i weithio yn lle bynnag a phryd bynnag sy'n gyfleus iddyn nhw. Yn hanesyddol, mae'r adran wedi bod yn cyflenwi cyfarpar ar gyfer gweithio traddodiadol, sef darpariaeth yn y swyddfa, ond mae'r ddelfryd a disgwiliadau staff a rheolwyr yn newid. Mae gwaith yn gyfres o dasgau sy'n cael eu cyflawni yn hytrach na rhywle mae rhywun yn ei fynychu, ac mae angen i'r gwasanaeth TG arfogi'r gweithlu gyda'r cyfarpar pwrpasol i wireddu hyn.

Arwain a Chefnogi

Buddsoddiad ychwanegol er mwyn gwireddu'r penawd

CYFALAF

£45,000 (safonni ar y cyfarpar sydd ar gael yn yr ystafelloedd—cyfanswm o 9 ystafell)

£9,000 (system rheoli ystafelloedd, cynnwys arwyddion digidol)

ADNODD TG

2.0 FTE Parhaol ar raddfa S3 (Dadansoddwr Busnes / Rheolwr Prosiect—cyfanswm o £74,000 am y ddwy swydd)

REFENIW

£9,720 (cefnogaeth ar sail 18% o'r cost cyfalaf)

Gweithgareddau sy'n gysylltiedig a'r buddsoddiad

- Cryfhau darpariaeth ystafelloedd cyfarfod
- Cryfhau'r swyddogaeth rheoli rhaglen

Thema 3. Rhyddhau Amser Staff

Amcanion cynllun Strategol Gwynedd sy'n cael eu gwireddu:

- (1) Rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud
- (2) Gwella gweithio'n integredig gan ganolbwyntio ar yr hyn sy'n cyfri i unigolion
- (3) Paratoi'r gweithlu gofal er mwyn cwrdd a'r ffordd newydd o weithio

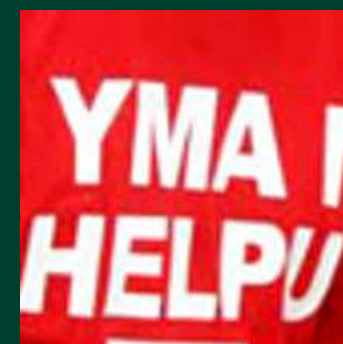
(4) Sicrhau cyllideb gytbwys gynaliadwy i'r dyfodol

Rheoli newid—i osgoi dryswch gyda rheoli newid corfforaethol, mae hwn yn ymwneud ac ymarfer da o drafod unrhyw newid fydd yn cael ei wneud i systemau cyfrifiadurol y Cyngor. Cwmpas yr ymarferiad yma fydd ceisio lleihau unrhyw aflonyddu ar y gwasanaeth pan yn cyflwyno newid. Mae buddsoddi amser i ymchwilio pe byddai newid yn achosi problem yn talu ar ei ganfed i gymharu a'r amser gallwn ei wastraffu yn ceisio ymateb i gywiro sefyllfa pan fo newid wedi mynd o chwith. Nid gwastraffu amser y tîm technegol yw'r byrdwn mwyaf pan fod newid yn mynd o chwith, ond ei sgîl effaith ar ein defnyddwyr a'r amser cynhyrchiol byddai'n cael ei golli oherwydd diffygion dianghenraid.

Byddwn yn edrych i ymgorffori trefn o reoli newid fel rhan o ddarpariaeth y system ddesg gymorth, sydd hefyd yn cael ei adolygu i'r pwrpas o wneud yn well gyda'r hyn sydd ganom. Mae'n hanfodol bod y drefn yn un bragmataidd, sy'n cael ei gyflwyno gyda'r bwriad o arbed amser ac yn cefnogi'n ymdrechion yn hytrach na ychwanegu atynt.

Dogfennu a chofnodi gwybodaeth—nifer cyfyngedig o swyddogion technegol sydd gan y gwasanaeth TG, a golyga hyn, mewn sawl achlysur, bod arbenigedd ar ambell system yn gyfyngedig i unigolyn. Yn ddelfrydol byddwn yn cael mwy nag un swyddog yn arbenigwr ar y systemau, ond tydi ddim yn ymarferol gan y byddai'n ychwanegu'n sylweddol i'r gweithlu. Fodd bynnag fe allwn wella ar ein trefn o ddogfennu systemau a chadw cronfa wybodaeth am ein systemau.

Adolygu a rhesymoli gweithgareddau'r ddesg gymorth—y ddesg gymorth yw'r adwy i rhan fwyaf o staff y Cyngor at y gwasanaeth TG. Mae oddeutu 20,000 o ddigwyddiadau'n cael eu cofnodi gyda'r ddesg gymorth, ond tua dwbl hyn o gofnodion o gyswllt gyda'r ddesg gymorth, gyda nifer cynyddol o staff y Cyngor yn methu gwneud cyswllt ar yr ymdrech gyntaf oherwydd bod swyddogion y ddesg gymorth yn prosesu galwadau eraill. Tydi hyn ddim yn gynaliadwy, ac mae cefnogaeth wedi ei dderbyn gan y Cyngor i ychwanegu adnoddau i'r uned yma, gyda'r bwriad o gynyddu y nifer o alwadau sy'n cael eu diwallu ar y pwynt cyswllt cyntaf o 63% i 85%.



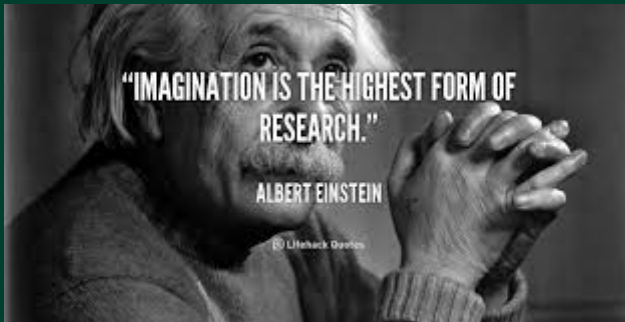
Ymgais arall sydd angen ei wella yw i ddod a'r nifer o broblemau sy'n cael eu cofnodi yn is, ond mae'n debyg taw cynyddu bydd y rhain ar y cychwyn gan bod nifer sylweddol o broblemau'n cael eu diwallu heb eu cofnodi ar hyn o bryd, hyn oherwydd diffyg amser. Mae'n hanfodol ein bod yn cofnodi popeth er mwyn cael gwell dealltwriaeth o ble mae ein problemau'n bodoli, a dim ond drwy adnabod hyn y gallwn ddadansoddi a rhoi mesurau i gryfhau y manau hynny o'r gwasanaeth sy'n arddangos canran uchel o broblemau.

Rhyddhau Amser Staff

Fe fydd uned y ddesg gymorth yn cael ei wella drwy:

- Adolygu ein defnydd o'r system ffôn
- Symleiddio'r broses o gofnodi galwadau
- Cyflwyno elfennau o hunan wasanaeth i swyddogion y Cyngor fonitro cynnydd ar eu galwadau
- Cryfhau ein presenoldeb ar y fewnrwyd mewn ymgais i swyddogion y cyngor helpu eu hunain drwy wneud defnydd o gronfa wybodaeth gynhwysfawr

Ymchwil—mae technoleg yn newid ar cryn dipyn o gyflymder ac mae angen neilltuo amser i ymchwilio i dueddiadau a datblygiadau er mwyn cyflwyno'r gwasanaeth gorau. Mae disgwyliadau swyddogion y Cyngor yn newid hefyd a'u defnydd o dechnoleg personol yn cynyddu ac yn mynd yn fwy soffistigedig, ond yn wahanol i'r defnydd o offer personol ar gyfer dibenion pleser, mae cryn gyfyngiadau arnom o ran diogelwch. Y sialens yw cyflwyno technoleg gwydn, arloesol, ffit i bwrpas, effeithlon, effeithiol a diogel. Mae angen buddsoddi amser ar gyfer profi'r technoleg newydd a'i addasrwydd ar gyfer maes gwaith y Cyngor.



Mae gweithlu'r Cyngor yn ymestyn i oddeutu 6,500 aelod o staff, gyda 2,350 o'r rhain yn ddefnyddwyr cyfrifiaduron traddodiadol, a'r ddarpariaeth yma'n gritigol i'r swyddogion hynny gwblhau eu tasgau. Yn y gorffennol, mae ymdrechion y gwasanaeth TG wedi ei ganoli ar y defnyddwyr traddodiadol hyn, ond efallai bod cyfleon nad ydym wedi ymchwilio ble gall ddarpariaeth technegol fod yn gymorth i'r staff a'r swyddi ble

nad ydym yn paratoi darpariaeth ar hyn o bryd, gan gynnwys ymledu i ddefnydd y cyhoedd.

- *Gwasanaethau casglu gwastraff*—gall technoleg systemau gwybod-aeth daearyddol gael eu defnyddio i wneud llwybrau casglu'n fwy effeithiol e.e. Cyngor Dosbarth East Northamptonshire yn arbed £200,000 y flwyddyn drwy ddefnyddio'r dechnoleg yma
- Cynnal a chadw priffyrdd—mae cwmni ceir Jaguar Land Rover yn arbrofi gyda technoleg sy'n cofnodi tyllau yn y ffordd a chwmni technoleg Google wedi derbyn patent ar gyfer technoleg tebyg. Gall technoleg o'r math yma gael ei ddefnyddio i ddarganfod diffygion cyn eu bod yn datblygu i fod yn broblemau costus
- Cartrefi cysylltiedig—mae technoleg megis teleofal yn cael ei ddefnyddio ers peth amser ar gyfer diogelu pobl hyn a'r bregus yn eu cartrefi. Mae'r IoT (*Internet of Things*) yn ymestyn ar hyn ac yn galluogi i dechnoleg ymddwyn yn llawer mwy deallus a'i bosibiliadau yn bell gyrhaeddol. Drwy ymchwilio fe allwn fanteisio ar y datblygiadau hyn er mwyn gwella ansawdd bywyd ein trigolion a cyflwyno gwasanaethau gofal yn rhatach.

Rhyddhau Amser Staff

Buddsoddiad ychwanegol er mwyn gwireddu'r penawd

CYFALAF

Dibynnu ar ddarganfyddiadau ymchwil

ADNODD TG

Dibynnu ar ddarganfyddiadau ymchwil

REFENIW

Dibynnu ar ddarganfyddiadau ymchwil

Gweithgareddau sy'n gysylltiedig a'r buddsoddiad

- Canfyddiadau gweithgareddau ymchwil

Thema 4. Gwasanaeth TG Effeithiol ac Effeithlon

Amcanion cynllun Strategol Gwynedd sy'n cael eu gwireddu:

- (1) Rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud
- (2) Sicrhau cyllideb gytbwys gynaliadwy i'r dyfodol

Rhaglenni gwaith—yn hanesyddol, mae cryn wahaniaeth wedi bod yn y ffordd mae'r uned ddatblygu ac unedau isadeiledd yn rheoli eu rhaglen waith, gyda'r uned ddatblygu yn cynhyrchu a monitro rhaglen gynhwysfawr a'r timau isadeiledd yn trin pob darn o waith fel gwaith ymatebol. Un o'r rhesymau dros hyn yw diffyg amser yn y tîm isadeiledd, ond gyda'r buddsoddiad diweddar a wnaethpwyd i gryfhau'r unedau hyn, mae amser yn gallu cael ei ryddhau yng ngwaith dyddiol yr arweinwyr tîm ac arweinwyr technegol i greu a monitro rhaglenni gwaith. Golyga hyn y byddwn yn gallu cyfathrebu'n gliriach a mwy hyderus i'n cleiantau ar gynnydd, a rheoli disgwyliadau am unrhyw lithriadau.

Mantais arall rhaglen waith gynhwysfawr yw'r gallu i gasglu gwybod-aeth hanesyddol gall ein helpu i gynhyrchu rhaglenni gwaith cywirach i'r dyfodol ac adnabod tueddiadau ar gyfer llithro. Mae'r uned ddatblygu yn cofnodi amser y datblygwyr, gan gofnodi prun a'i gwaith datblygu neu gynnal a chadw sy'n cael ei wneud. Mae'r ystadegyn yma'n hanfodol er mwyn darganfod faint o adnodd sydd ar gael ar gyfer unrhyw waith datblygol newydd ac felly'n golygu bod y rhaglenni gwaith yn cyd-redeg gyda'n disgwyliadau gwreiddiol. Tydi hyn ddim yn wir ar gyfer yr unedau isadeiledd ac mae bron yn amhosib cael rhaglen waith i redeg yn erbyn yr amcanion gwreiddiol. Fe fydd yr unedau hyn yn dilyn ymarfer da yr unedau datblygu ac yn cofnodi eu ymdrechion i adnabod faint o waith datblygol/cynnal a chadw sy'n cael ei wneud.

Mae rhaglenni gwaith clir yn rhoi darlun o'r llwyth gwaith sydd yn nhimau'r gwasanaeth ac yn hwyluso'r broses o flaenoriaethu.

Rhagweithiol v Ymatebol—mae natur presennol y gwasanaeth TG yn gymysgedd o ymarferion rhagweithiol, ble mae ymdrechion y gwasanaeth yn cael ei reoli gyda rhaglenni gwaith, a'r eraill yn ymarferion ymatebol ble nad oes posib rhagdybio hyd a lled eu heffaith ar adnoddau'r gwasanaeth.

Mae gwaith ymatebol yn dod atom o ddau wahanol gyfeiriad, gwaith sydd angen ei wneud ar frys oherwydd bod nam neu broblem a gwaith ble mae gofyn ychwanegol wedi dod i wasanaeth y Cyngor ac mae angen creu datrysiad ar fyrder. Yn bresennol, er mwyn cyflawni'r gwaith ymatebol, rydym yn ail flaenoriaethu'r gwaith rhagweithiol gan atal rhai digwyddiadau'n llwyr, ac er ein bod yn diwallu'r broblem/cais ymatebol, rydym yn esgeuluso ar ddyletswyddau cynnal a chadw, sy'n gallu creu problem i'r dyfodol.

Y bwriad yw ceisio osgoi cymaint ac y gallwn o'r gwaith ymatebol gwastraffus, ble rydym yn cywiro nam neu broblem, gan ryddhau mwy o amser i'r gwaith ymatebol datblygol. Rhagwelir y gellir gwneud hyn drwy fuddsoddi mwy o amser yn y rhaglen waith rhagweithiol er mwyn tawelu problemau cyn eu bod yn digwydd gan ryddhau mwy o amser na'r buddsoddiad a wneir. Mae hyn yn hanfodol ar gyfer rhyddhau amser staff i weithio ar becynnau gwaith sy'n gwella'r Cyngor ac i ymateb i geisiadau a ddaw o weithgareddau fel ymyraethau Ffordd Gwynedd.

Gwasanaeth TG Effeithiol ac Effeithlon

Y Cwmwl—bob yn hyn a hyn mae'r diwydiant technoleg yn sefydlu gweithgaredd neu drefn sydd a disgwyl i sefydliadau eu dilyn. Mae'r "cwmwl" yn ddisgrifiad o drefn ble mae llai o ddi-



byniaeth ar galedwedd ac ystafelloedd pwrpasol i gynnal offer ble mae gwasanaethau'n cael eu lletya. Mae gan Gyngor Gwynedd ddau ganolfan ddata, y brif un yn y Pencadlys yng Nghaernarfon ac un wrth gefn yn lleoliad Galw Gwynedd ym Mhenrhyndeudraeth. Mae oll o systemau'r Cyngor a'n gwybodaeth yn cael eu lleoli yn y manau hyn.

Bellach, mae'n amhosib diystyru'r "cwmwl" ar gyfer lleoli systemau ac/neu wybodaeth y Cyngor, ond mae'n rhaid gwerthuso hyn yn nhermau costau, ymarferoldeb a diogelwch. Yn ystod tair blynedd y strategaeth hon, byddwn wedi creu strategaeth cwmwl y Cyngor gan roi cyfeiriad at ddarpariaeth y dyfodol.

Gwasanaeth TG Effeithiol ac Effeithlon

Buddsoddiad ychwanegol er mwyn gwireddu'r penawd

CYFALAF

Dim

ADNODD TG

Dim









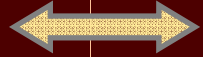
REFENIW

Dim

Dim gweithgaredd yn arwain at fuddsoddiad ychwanegol



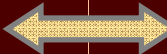


Camau ymdrech y strategaeth

Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)	
Y Sianel Ddigidol					£600,000	£65,000	
	Ymchwil a sefydlu'r system fydd yn sail i'r datrysiad						
	Darparu sianel ddigidol i 18 gwasanaeth						
	Darparu sianel ddigidol i 14 gwasanaeth						
	Darparu sianel ddigidol i 6 gwasanaeth						
Gweithio yn y maes					Yr adrannau i ariannu unrhyw ddarpariaeth o weithio yn y maes		
	Adolygiad o'r isadeiledd cefnogi						
	Adolygu cytundeb ffonau symudol						
	Darparu ymarfer da ar gyfer defnydd o offer teleffoni yn y swyddfa/yn y maes						
	Adolygu gwahanol ddarpariaethau a chyfarpar i weithio yn y maes						
	Darparu datrysiad corffor-aethol						

Camau ymdrech y strategaeth

Dod a gwasanaethau'n agosach at bobol Gwynedd (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Hwyluso cysylltu gyda'r Cyngor					£22,500 (gall fod yn sylweddol fwy os yw'r di-wifr yn cael ei ymestyn)	£30,500 (efallai byddai angen ychwanegu at adnodd TG os yn ymestyn y rhwydwaith di-wifr yn sylweddol)
	Sefydlu trefn ddiogel ble mae defnydd o'r we a chyfyngau cymdeithasol yn cael ei ryddhau o rwystrau mynediad					
	Darparu arolwg i ledaenu mynediad at rwydwaith di-wifr yn swyddfeydd y Cyngor					
	Adolygu a rhesymoli defnydd o gyfrifiaduron i'r cyhoedd yn ein llyfrgelloedd					
	Paratoi adroddiad ar sut y gallwn wneud defnydd gwell o'r system ffôn newydd a gwella profiad cysylltu gyda'r Cyngor i'r dinesydd					
	Ymchwilio a darparu ffyrdd amgen i'r dinesydd gysylltu a'r Cyngor					

Camau ymdrech y strategaeth

Arwain a Chefnogi

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Cefnogaeth TG					DIM	
	Adolygiad o drefniadau cefnogi'r Ddesg Gymorth					
	Cryfhau presenoldeb y gwasanaeth TG ar y mewnwyd er mwyn gwella argaeledd ein cefnogaeth					
	Defnyddio'r system ffôn newydd i wella'r gwasanaeth i'r defnyddwyr					
Syrjeris					DIM	
	Sefydlu syrjeris i swyddogion yn swyddfeydd ardal gael mynediad gweledol at y gwasanaeth TG					

Camau ymdrech y strategaeth

Arwain a Chefnogi (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Ystafelloedd Cyfarfod					£54,000	£9,720
	Adolygu addasrwydd ystafelloedd cyfarfod y Cyngor					
	Dylunio unrhyw newidiadau i gyfarpar ac/neu defnydd yr ystafelloedd					
	Cyflwyno'r ddarpariaeth newydd					
	Ail ddylunio'r gwasanaeth neilltuo ystafelloedd cyfarfod					
Rheolaeth Rhaglen					DIM	£74,000
	Sefydlu a hyfforddi rheolwr rhaglen a dadansoddwr busnes					
	Cynllunio trefn gwaith newydd ar gyfer rhedeg prosiectau'r gwasanaeth TG					

Camau ymdrech y strategaeth

Arwain a Chefnogi (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Technoleg fel galluogwr i drawsnewid a chyflawni					DIM	
	Adolygu tueddiadau gwaith a'r dechnoleg sydd ar gael i gyfarch hyn					
	Addasu'r system swyddi Gwynedd i gynnwys manylion am y dechnoleg sydd ei angen i gyflawni dyletswydd-					
	Creu trefn ar gyfer casglu asedau staff pan yn gadael eu swydd					


Camau ymdrech y strategaeth

Arwain a Chefnogi (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Hyfforddi					DIM	
	Creu rhaglen anwytho staff newydd		↔			
	Sefydlu gweithgor hyfforddi staff ar y cyd gyda'r gwasanaeth dysgu a datblygu		↔			
	Adolygu'r drefn o gyflwyno cyfarpar/meddalwedd newydd i staff		↔			
Y Gymraeg					DIM	
	Sefydlu safonau datblygu dwyieithog	↔				
	Datblygiadau systemau mewnol newydd i ddilyn y safonau datblygu newydd		↔			
	Datblygu safonau defnydd o'r Gymraeg ar gyfer dogfennaeth tendr	↔				

Camau ymdrech y strategaeth

Rhyddhau Amser Staff

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Rheoli newid					DIM	
	Sefydlu gweithdrefn rheoli newid					
	Hyfforddi staff i ddefnyddio'r weithdrefn newydd ac adolygu ei chwmpas					
Dogfennu a cofnodi gwybodaeth					DIM	
	Creu cyfres o dempledi technegol ar gyfer cofnodi gwybodaeth am systemau					
	Adolygu defnydd o system y ddesg gymorth i gofnodi manylion am namau'n well					
Ymchwil					DIM (ond fe all ymchwil arwain at ofyn am gefnogaeth i sefydlu prosiect i ddatblygu'r ymchwil ym mhellach	
	Rhyddhau amser i bob aelod o staff gael y cyfle i ymchwilio i dechnoleg newydd					
	Adolygu prosiectau ymchwil a'u darganfyddiadau'n chwarterol					

Camau ymdrech y strategaeth

Rhyddhau Amser Staff (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Adolygu gweithgaredd- au'r ddesg gymorth						DIM

Camau ymdrech y strategaeth

Gwasanaeth TG Effeithiol ac Effeithlon

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Rhaglenni gwaith					DIM	
	Oll o staff yr adran yn cofnodi prun ai amser prosiect, cynnal a chadw, ymchwil neu gweinyddol sy'n cael eu wneud					
	Cynhyrchu templedi ar gyfer cofnodi ac adrodd ar raglenni gwaith					
	Uned rheoli rhaglen i gyfarfod gyda'r unedau isadeiledd a datblygu yn wythnosol i adrodd ar gynnydd y rhalenni gwaith					
Y Cwmwl					DIM	
	Sefydlu strategaeth ar ddefnydd Cyngor Gwynedd o'r "Cwmwl"					

Camau ymdrech y strategaeth

Gwasanaeth TG Effeithiol ac Effeithlon (parhad)

Gweithgaredd	Cam	2016	2017	2018	Cyfalaf	Refeniw (cynnwys adnodd TG)
Rhagweithiol v Ymatebol					DIM	
	Cynhyrchu rhaglen rhagweithiol a cyhoeddi dyddiau cynnal a chadw cyffredinol	