newID

ADRODDIAD DARGANFOD

2024

Ymchwil wedi ei gyflawni gan ProMo Cymru

Newid - Darparir gan:

Ariennir gan:

Cefnogir gan:

CYFLWYNIAD

Mae Newid yn hyrwyddo arferion digidol da ar draws y Trydydd Sector yng Nghymru. Rydym yn gwneud hyn drwy ddarparu hyfforddiant, cefnogaeth a gwybodaeth. Mae'n bartneriaeth rhwng CGGC, ProMo Cymru a Cwmpas, a gefnogir gan y Ganolfan Gwasanaethau Cyhoeddus Digidol, ac a ariennir gan Lywodraeth Cymru.

Mae'r hyn y mae Newid yn ei ddarparu yn seiliedig ar anghenion Trydydd Sector Cymru a'r cymunedau y mae'n eu gwasanaethu. Mae'r anghenion hyn yn parhau i ddatblygu'n raddol, felly rydym wedi cynnal ymchwil wedi'i diweddaru i sicrhau bod ein darpariaeth yn newid yn unol â'r anghenion hyn.

Mae ein hymchwil ddiweddaraf wedi datgelu rhai ffyrdd cadarnhaol y mae'r iaith a'r ddealltwriaeth ynghylch digidol yn newid yn y Trydydd Sector. Mae rhai heriau ychwanegol wedi codi ers ein hymchwil ddiwethaf sy'n gysylltiedig â'r galw cynyddol am wasanaethau, a'r cymhlethdodau sydd ynghlwm â'r broses o wneud cais am gyllid, yn ogystal â rheoli'r cyllid hwnnw. Rydym hefyd wedi nodi rhai heriau digidol a rennir ynghylch systemau digidol cyffredin lle gallai Newid fod mewn sefyllfa dda i ddarparu cymorth systemig.

Drwy ein hymchwil, ein nod oedd:

- Darganfod beth yw dealltwriaeth bresennol ein defnyddwyr o dechnoleg ddigidol
- Dysgu pa iaith fydd yn taro tant gyda'n cynulleidfa i'n helpu i siarad am dechnoleg ddigidol mewn ffordd hygyrch
- Deall pa heriau sy'n wynebu sefydliadau Trydydd Sector yng Nghymru ar hyn o bryd, a'r ffordd y gallai digidol helpu
- Deall pa rwystrau sy'n atal sefydliadau rhag ymgysylltu â thechnoleg ddigidol

Yn y pen draw, drwy ein hymchwil, roeddem am ddysgu mwy am sut gall Newid ddatblygu i gefnogi sefydliadau Trydydd Sector yng Nghymru i ddeall a defnyddio digidol i fod yn gynaliadwy, yn ymatebol ac yn effeithiol er mwyn diwallu anghenion y bobl maen nhw'n eu cefnogi yn y ffordd orau.

EIN DULL GWEITHREDU

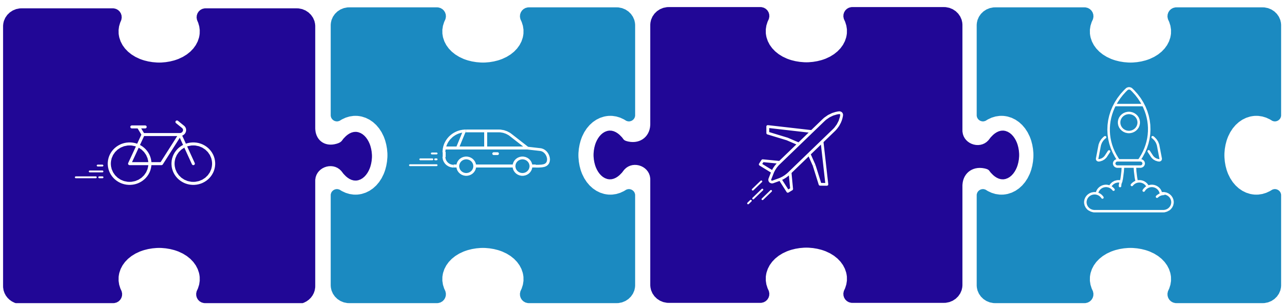
Cynhaliwyd 11 o gyfweliadau lled-strwythuredig gyda sefydliadau Trydydd Sector Cymru.

Roedd yn bwysig bod gennym drawstoriad o ymatebion ac fe wnaethom recriwtio gwahanol fathau o sefydliadau trydydd sector yn fwriadol. Roedd y rhain yn amrywio o sefydliadau micro i rai mawr, gyda lefelau gwahanol o aeddfedrwydd digidol, ar draws pob rhan o Gymru. Roeddem yn gweithio ar draws amrywiaeth o sectorau gan gynnwys Iechyd a Gofal Cymdeithasol, Anabledd, Digartrefedd, Ethnigrwydd, Ieuenctid, Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches, Cymorth i'r Trydydd Sector, a Chymorth i Gyflogaeth.

Fe wnaethom siarad ag arweinwyr ac uwch reolwyr, gan ymgysylltu'n benodol â'r rheini sy'n cymryd rhan yn y broses o wneud penderfyniadau a chynllunio yn eu sefydliad. Roeddem am siarad â phobl a oedd yn deall cyfeiriad, cynlluniau, anghenion a heriau eu sefydliad.

Gwnaethom osgoi sôn am y maes digidol yn fwriadol yn ystod y broses recriwtio, gan nad oeddem am i hynny ddylanwadu ar yr atebion a roddodd pobl. Roeddem am gael sgyrsiau agored a gonest gyda'r nod o ddysgu mwy am feddylfryd ac anghenion y sector mewn perthynas â thechnoleg ddigidol.

Fe wnaethom ofyn i sefydliadau am eu maint a'u sector, ac i sgorio eu haeddfedrwydd digidol gan ddefnyddio categorïau'r adroddiadau Sgiliau Digidol Elusennau*.



CHWILGAR

Efallai bod rhai pethau digidol sylfaenol ar waith, fel cyfryngau cymdeithasol a chyfarfodydd ar-lein, ac rydym yn cydnabod y gallem wneud mwy.

CYCHWYN

Rydym yn dechrau ymgysylltu mwy â digidol, ond mae'n parhau i fod yn rhan fach o waith ein sefydliad.

Rydym yn datblygu ein sgiliau, ond mae diffyg hyder yn parhau wrth i ni ddefnyddio offer digidol.

DATBLYGU

Mae digidol yn rhan o'r ffordd rydym yn gweithio, ond heb ei wreiddio'n gyfan gwbl ym mhopeth eto.

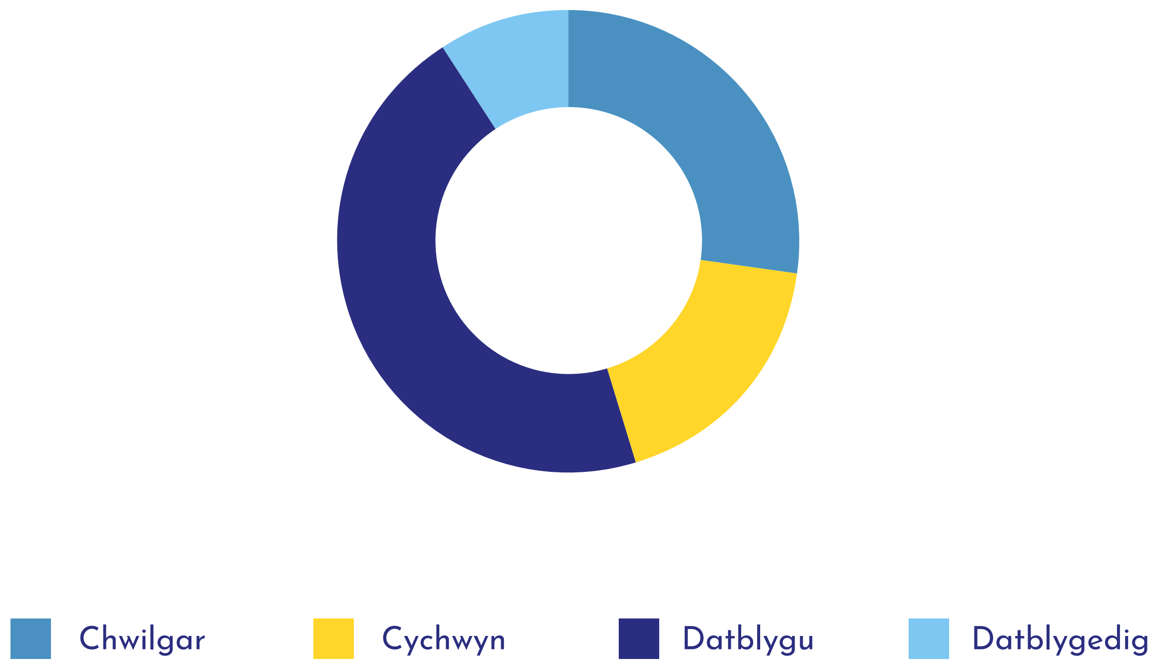
Rydym yn buddsoddi mewn technoleg ac yn datblygu ein sgiliau.

DATBLYGEDIG

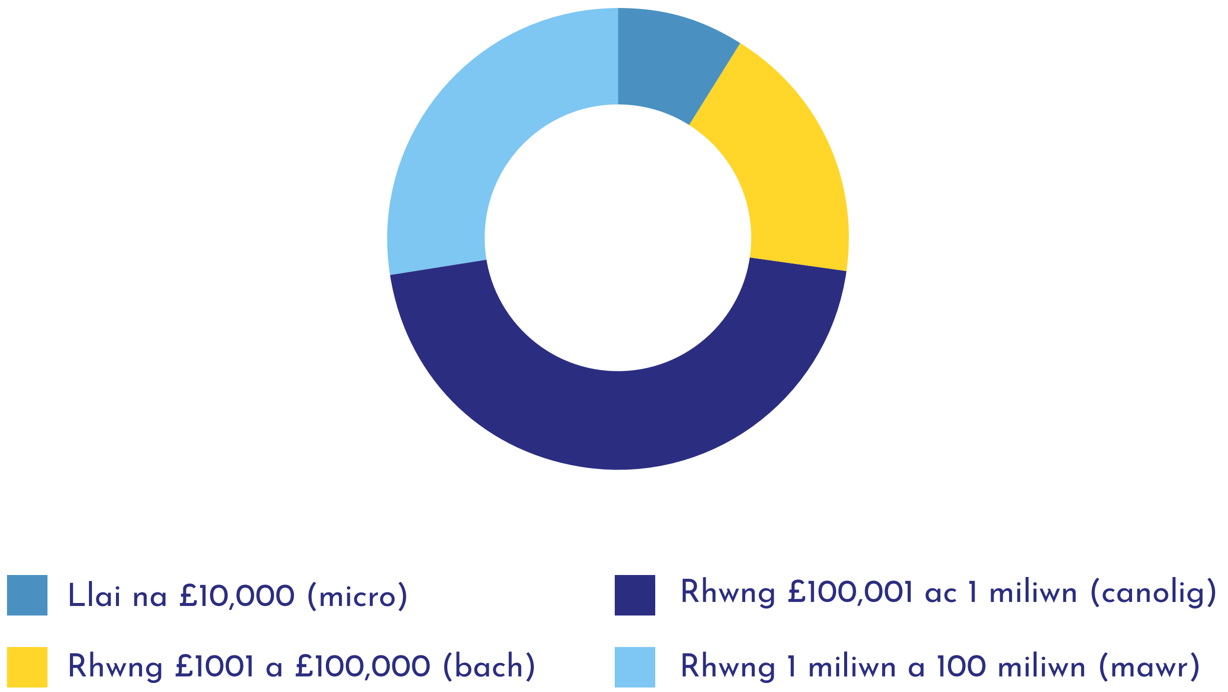
Mae digidol yn rhan annatod o'n strategaeth sefydliadol ac wedi'i wreiddio ym mhopeth a wnawn.

* Mae Adroddiad Sgiliau Digidol Elusennau yn arolwg blynyddol o sgiliau, agweddau ac anghenion cymorth digidol ar draws Trydydd Sector y DU: https://charitydigitalskills.co.uk/

Aeddfedrwydd Digidol



Maint Sefydliad



Pa **heriau** sy'n wynebu mudiadau Trydydd Sector sector yng **Nghymru** ar hyn o bryd?

Fe wnaethom ofyn i sefydliadau ddweud wrthym am eu heriau presennol o ran sut mae eu sefydliad yn gweithredu ac yn darparu gwasanaethau.

Dywedodd sefydliadau wrthym am heriau parhaus o ran sicrhau cyllid, yn enwedig cyllid sy'n ymestyn y tu hwnt i flwyddyn ac ariannu costau craidd.

"Mae cyllido bob amser yn heriol. Dyna natur y gwaith."

"Does neb eisiau talu am gostau craidd."

"Mae cyllid cynaliadwy yn broblem allweddol."

Clywsom fod gwasanaethau a defnyddwyr gwasanaethau yn wynebu amgylchiadau anodd oherwydd yr argyfwng costau byw presennol. I rai sefydliadau, clywsom fod ***"cadw digon o arian i dalu'r biliau"*** yn her.

"Tlodi, costau cludiant, cysylltiadau trafnidiaeth, bysiau. Mae yna dlodi ofnadwy."

Pwysleisiodd staff o sefydliadau llai eu bod yn teimlo straen personol am eu bod yn gyfrifol am ddod o hyd i gyllid yn ogystal ag arwain gwaith dyddiol y mudiad. Defnyddiodd un cyfranogwr o sefydliad micro y gair ***'uffern'*** i ddisgrifio'r pwysau o chwilio'n barhaus am gyllid a rhedeg ei grŵp, gyda'r bygythiad o gau yn yr arfaeth.

Mae'n gyffredin i sefydliadau micro gael un neu ychydig o aelodau staff cyflogedig. Gallant ysgrifennu polisïau, rheoli gwirfoddolwyr, gwneud y gwaith codi arian, siopa a glanhau. Roedd pobl yn rhannu pryderon am systemau cyfathrebu aneffeithiol, dim adran TG a'r pwysau cynyddol sydd arnynt, fel ymdopi â'r GDPR. Roeddent yn mynegi'r cyfrifoldeb enfawr a deimlwyd drwy fod y person sy'n gyfrifol am yr holl bethau hyn.

"Mae gwneud yr holl bethau hyn yn her enfawr."

Clywsom fod gormod o alw am wasanaethau'n gyffredinol, sy'n golygu bod staff y Trydydd Sector yn cefnogi defnyddwyr gwasanaethau sydd ag ystod gynyddol o anghenion, nad ydynt yn cael eu diwallu mewn mannau eraill.

Dywedodd cymdeithas dai fod yn rhaid i'w staff ***"wneud gwaith y gwasanaethau eraill"*** (gweithwyr cymorth, yr heddlu, gwasanaethau plant.)

Dywedodd sefydliad sy'n cefnogi gwirfoddoli "***Mae pobl yn dweud pethau wrthych chi ac mae hynny'n anodd iawn oherwydd ychydig iawn y gallwn ni ei wneud i'w cefnogi gyda thai a chyflogaeth, camddefnyddio cyffuriau neu ddibyniaeth ar alcohol***".

Bu dau sefydliad gyfeirio at y dirywiad yn iechyd meddwl eu gwirfoddolwyr a'u staff.

"Mae iechyd meddwl a sefyllfaoedd ariannol yn cael effaith ar sut mae pobl yn trin ei gilydd."

"Mae mwy o achosion o iechyd meddwl gwael ymysg gwirfoddolwyr ifanc, a allai fod yn gysylltiedig â'r pandemig."

Cawsom wybod am rai heriau penodol sy'n ymwneud â gwirfoddoli. Dywedodd un sefydliad wrthym eu bod wedi sylwi ar newidiadau mewn tueddiadau gwirfoddolwyr, gyda chynnydd mewn gwirfoddolwyr cymunedol yn ystod y pandemig, ond gostyngiad ar ôl hynny wrth i fyfyrwyr ddychwelyd i fywyd prifysgol.

"Mae ymrwymiad gwirfoddolwyr yn bryder... Rydyn ni'n gweld newid go iawn mewn niferoedd a pham mae pobl yn gwirfoddoli."

"Rydyn ni'n cystadlu am wirfoddolwyr."

> **Gofynnwyd i fudiadau feddwl am eu gweithrediadau a beth (os o gwbl) oedd yn eu harafu ac yn tarfu ar yr amser oedd ganddynt i gefnogi defnyddwyr gwasanaeth neu fuddiolwyr**

Clywsom am y baich gweinyddol enfawr sy'n wynebu sefydliadau oherwydd systemau hen ffasiwn, prosesau gwael a gofynion adrodd.

"Mae holl waith gweinyddu yn her."

"Mae llawer o'n staff yn teimlo'n rhwystredig gyda thasgau gweinyddol a phan fydd prosesau digidol yn mynd o chwith."

Yn benodol, soniodd pobl am faterion fel nad oedd systemau CRM (Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid) yn bodoli, eu bod yn hen ffasiwn neu ddim yn addas i'r diben.

"Os gallwn ddod o hyd i'r platfform rheoli gwirfoddolwyr cywir, byddai'r amser a fyddai'n cael ei ryddhau ar gyfer staff yn caniatáu i ni ymgymryd ag o leiaf ddau brosiect newydd, hyd yn oed hyd at bump, yn dibynnu ar anghenion y prosiect."

Dywedodd un sefydliad seilwaith fod y platfform CRM y maent yn ei ddefnyddio yn 'glogyrnaidd' ac yn anaddasadwy. Nid oedd y system yn caniatáu iddynt roi'r gwaith ychwanegol y maent yn ei wneud yno, felly roedd yn rhaid iddynt ddyblygu data mewn sawl lle er mwyn cofnodi'n gywir sut maent yn cyflawni eu canlyniadau. Roeddent yn disgrifio'r system hon fel "cur pen mawr" a oedd yn cymryd llawer o amser.

"Rydyn ni'n treulio mwy o amser yn bwydo data na gydag ein defnyddwyr gwasanaethau. Pe gallem ddod o hyd i ffordd o symleiddio, byddai hynny'n wych."

Roedd sefydliadau'n cydnabod bod y systemau hyn yn eu harafu. Yn aml, nid yw'r systemau'n gweithio'n dda gyda'i gilydd, sy'n golygu bod pobl yn cofnodi'r un wybodaeth mewn sawl lle. Cydnabuwyd bod ffordd well o wneud pethau.

"Byddai'n wych canfod ffordd i'r CRM siarad â mwy o blatfformau."

Ar wahân i sôn am aneffeithlonrwydd, roedd hefyd yn achosi rhwystredigaeth ymysg staff ac yn effeithio ar lesiant.

"Dydw i erioed wedi gweld y tîm mor gyffrous am blatfform posibl a sut gallai arbed amser iddynt. Er fy mod yn meddwl am eu llesiant, byddai hefyd yn sicrhau tîm staff hapusach yn y dyfodol. Nid yw hynny'n golygu nad yw fy staff i'n hapus - ar y cyfan maen nhw - ond mae'r cyfnod hwn, yn enwedig y broses o fynegeio, yn achosi straen mawr iddynt."

Crybwyllwyd sawl gwaith bod monitro, adrodd a gwerthuso yn cymryd llawer o amser ac yn aneffeithlon. "Mae gofynion gwahanol ar gyfer gwahanol gyllidwyr."

"Mae staff yn treulio llawer o amser yn gwneud tasgau gweinyddol er mwyn bodloni gofynion cyllido."

Fe wnaethon ni ofyn i sefydliadau a oeddent wedi nodi unrhyw feysydd lle gallai digidol eu helpu

Y rheswm dros ofyn y cwestiwn hwn oedd er mwyn cael dealltwriaeth o'r hyn yr oedd sefydliadau'n eu hystyried neu'n eu blaenoriaethu o ran digidol. Mae'n bwysig nodi nad y rhain o reidrwydd yw'r atebion cywir ar eu cyfer, ond yn hytrach nodi'r mathau o bethau sy'n dod i'r amlwg.

Y maes mwyaf cyffredin roedd sefydliadau'n teimlo y gallai digidol eu helpu orau oedd gwella eu systemau a'u prosesau mewnol, yn benodol mewn perthynas â sut maent yn casglu, yn storio ac yn defnyddio data.

"Rydyn ni eisiau gronfa ddata er mwyn gallu gweld pwy yw ein cleientiaid, ac o ble maent yn dod. Gallem fod yn fwy effeithlon ac arbed amser drwy symleiddio pethau rydyn ni eisoes yn eu gwneud."

Awgrymodd dau sefydliad fod angen buddsoddi mewn creu CRM ar gyfer y Trydydd Sector yng Nghymru, wedi'i gynllunio'n benodol i ddiwallu anghenion mudiadau'r Trydydd Sector, staff a defnyddwyr gwasanaethau.

Cyfeiriodd un sefydliad at bryder ynghylch defnyddio CRM generig:

"Oni bai eich bod yn creu un pwrpasol ar gyfer eich sefydliad, mae fel rhoi peg sgwâr mewn twll crwn."

Roedd rhai sefydliadau eisiau ystyried a allai deallusrwydd artiffisial neu awtomeiddio helpu:

"Symleiddio ein proses asesu grantiau. Allwn ni integreiddio deallusrwydd artiffisial?"

"Byddai'n ddefnyddiol gallu trosglwyddo data'n awtomatig o un lle i'r llall fel ffordd o lenwi adroddiadau."

"Gallu casglu data am ein cylchlythyr i weld faint ohono mae pobl yn ei ddarllen ac yna defnyddio'r data i wella'r cylchlythyr."

Roedd dau sefydliad y buom yn siarad â nhw yn defnyddio dulliau papur ar gyfer casglu data ac roeddent wedi nodi'r angen i ddigideiddio eu data.

"Cael yr holl gofrestrau'n ddigidol. Mae mewn pentwr mawr o ffurflenni. Pe bai gen i unigolyn ar brofiad gwaith, byddai'n gallu helpu gyda hyn."

Maes allweddol arall y soniodd sefydliadau amdano o ran lle gallai digidol helpu oedd gwella eu darpariaeth ar-lein. Roedd yn arfer cyffredin gan bron i bob un o'r sefydliadau y buom yn siarad â nhw i ddefnyddio platfformau fideo-gynadledda i gynnal gweithdai, digwyddiadau a sesiynau hyfforddi, sy'n newid nodedig ers Covid. Fodd bynnag, cawsom wybod am rai heriau wrth ddefnyddio'r platfformau hyn, yn enwedig o ran ymgysylltu â chyfranogwyr.

"Mae hyfforddiant yn dod yn fwy defnyddiol pan fydd ar-lein. Fodd bynnag, mae yna wendid i'r platfform. Rydyn ni'n hoffi gofyn cwestiynau a siarad â'n gilydd – rhywbeth na allwch chi ei wneud bob amser gyda chwrs fideo."

Soniodd un person am yr effaith negyddol ar yr hyfforddwr pan oedd cyfranogwyr yn diffodd eu camerâu.

"Mae dechrau sesiynau hyfforddi a siarad â sgriniau cwbl wag sydd i gyd wedi'u tywyllu a'r sain wedi'i diffodd yn peri pryder mawr…A oes unrhyw un yno, neu a ydw i'n siarad â fi fy hun am yr awr nesaf?"

Er gwaethaf yr heriau, roedd sefydliadau'n cydnabod y fantais o allu darparu sesiynau ar-lein, a soniodd rhai yn benodol eu bod eisiau dysgu mwy am wneud sesiynau ar-lein yn fwy cyfranogol.

"Mae sgyrsiau'n bwysig… Ond mae digon o opsiynau i dechnoleg ddigidol fod yn fwy cyfranogol."

Soniodd un sefydliad am y fantais o ehangu gwasanaethau y tu hwnt i'w lleoliad daearyddol.

"Gallu darparu mwy o wasanaethau y tu allan i oriau swyddfa pan fydd pobl eisiau cael gafael ar rywbeth."

Yn gysylltiedig â darparu hyfforddiant ar-lein, oedd yr awydd i wella sut mae cyfarfodydd hybrid yn cael eu cynnal. Soniodd un sefydliad am orfod pasio gliniadur o amgylch yr ystafell i ddarparu ar gyfer cydweithwyr sy'n ymuno o bell, a soniodd dau berson am yr angen am well offer a chymorth technegol yn ystod y cyfarfodydd.

"Rwy'n credu bod arnoch angen cyfarpar gwahanol a rhywun i wneud y gwaith TG, yn ogystal â rhywun sy'n cadeirio'r cyfarfod."

I rai ar ben isaf y raddfa aeddfedrwydd ddigidol, roedd digidol yn ymddangos yn llethol. Nid oedd digon o amser yn ystod y dydd i feddwl am y peth, ac nid oedd ganddynt y sgiliau i roi atebion digidol ar waith. Rhannodd y sefydliadau hyn eu rhwystredigaeth o wybod bod ffyrdd gwell o wneud pethau, ond nid oes ganddynt yr hyder, y sgiliau na'r gallu i ddatblygu.

"Yn bendant, rwyf dal yn nerfus wrth ddefnyddio rhai pethau a systemau sydd ar waith, felly rwy'n dangos fy nyddiadur i chi (gan godi dyddiadur). Mae gweddill y byd yn ei wneud yn ddigidol, ond rwy'n nerfus o wneud hynny."

"Byddwn i wir wrth fy modd gyda systemau sydd wedi'u sefydlu'n barod. Wrth i bobl ymuno, mae'r cyfan yno. Mae'n rhywbeth y mae'r sefydliad ei angen, a'n defnyddwyr gwasanaethau ...i gyfathrebu'n effeithiol â nhw hefyd, a rhoi gwybod iddynt beth sy'n digwydd."

"Rydw i angen rhywun i roi enghraifft i mi o'r hyn fydd yn gweithio i mi."

Roeddem hefyd wedi gofyn am yr heriau na fyddai digidol yn gallu helpu eu datrys

Siaradodd sefydliadau'n angerddol am bwysigrwydd ymgysylltu wyneb yn wyneb a pha mor hanfodol yw ystyried y rheini sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol. Dywedwyd wrthym am bwysigrwydd meithrin perthnasoedd ac ymddiriedaeth, a'r cyfle i ganfod anghenion cudd.

"Oherwydd bod ein defnyddwyr gwasanaethau mor ynysig, yr unig ffordd y gallwn ymgysylltu yw drwy broses araf o ddatblygu ymddiriedaeth. Mae gweithio gyda'r teuluoedd hyn wyneb yn wyneb. Cymerodd ddwy flynedd o gnocio ar eu drysau. Yr unig ffordd rwy'n cael gwybod amdanynt yw pan fydd eu landlordiaid yn eu troi allan o'u cartrefi. Dyna pryd rwy'n gweld eu bod yn byw mewn amodau ofnadwy ac mae ganddynt lawer o anghenion."

Yn ddiweddarach, dywedodd yr un sefydliad, o'r holl ddulliau cyfathrebu digidol roeddent wedi rhoi cynnig arnynt, eu bod wedi gweld WhatsApp yn ffordd effeithiol o gyfathrebu â'u defnyddwyr gwasanaethau. Dywedont, ar ôl meithrin ymddiriedaeth drwy ymgysylltu wyneb yn wyneb, fod WhatsApp yn ffordd dda o rannu gwybodaeth yn gyflym.

Dywedodd sefydliad arall ***"Yr anhawster sydd gennym yw nad yw ein cleientiaid ar y cyfryngau cymdeithasol. Dydyn ni ddim yn rhannu cymaint nawr gan fod y bobl rydyn ni'n gweithio gyda nhw wedi'u hynysu ac nad oes ganddyn nhw lythrennedd digidol".***

Yn benodol, gwelsom fod sefydliadau sy'n gweithio gydag unigolion agored i niwed ac ynysig, fel y rheini sy'n wynebu salwch, anabledd a thlodi, yn credu nad oedd cyfryngau cymdeithasol neu ddulliau ymgysylltu digidol eraill yn ffordd effeithiol o'u cyrraedd. Roeddent am dynnu sylw at y ffaith mai'r ffordd orau o gefnogi'r teuluoedd a'r cymunedau hyn oedd drwy ariannu grwpiau cefnogi a gwella cysylltiadau trafnidiaeth.

"Trafnidiaeth a seilwaith. Mae'r bobl fwyaf ynysig wedi'u hynysu oherwydd eu bod wedi'u hynysu."

Fodd bynnag, roedd y sefydliadau hyn i gyd yn gallu nodi meysydd lle gallai digidol fod o fudd iddynt. Dywedodd un sefydliad ***"Dydy digidol ddim yn gallu dileu'r cyswllt wyneb yn wyneb hwn, ond gall helpu i sicrhau bod eich gwaith yn saethu i lefel arall".***

Y consensws cyffredinol oedd, er nad oedd digidol yn disodli gwaith wyneb yn wyneb, roedd ganddo lawer o botensial. Roedd y syniad bod digidol yn gallu helpu sefydliadau i fod yn fwy effeithlon a rhyddhau mwy o amser ar gyfer ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr gwasanaethau yn gyffredin.

Gofynnom i sefydliadau am eu dull gweithredu o ran adeiladu gwasanaethau

Y termau mwyaf cyffredin a glywsom yn y rhan fwyaf o'r cyfweliadau oedd 'wedi'i arwain gan ddefnyddwyr' ac yn seiliedig ar 'angen'.

"Wedi'i arwain gan ddefnyddwyr bob tro. Ymateb i angen - dyma'r ffordd rydyn ni'n gweithio."

"Rydyn ni'n ceisio canolbwyntio ar yr hyn y mae'r gymuned yn dweud eu bod arnynt eu hangen."

"Syml iawn mewn gwirionedd. Mynd allan i gwrdd â theuluoedd. Gwrando'n astud ar bobl ac yna cymryd camau gweithredu…Y peth anodd wedyn yw datblygu gwasanaeth sy'n seiliedig ar yr angen hwnnw a chael yr adnoddau priodol."

Clywsom hefyd eu bod yn adeiladu gwasanaethau o amgylch eu cenhadaeth a'u gwerthoedd.

"Mae'n rhaid i ni aros yn driw i'n cenhadaeth."

Roedd un sefydliad yn cydnabod yr angen i adeiladu gwasanaethau drwy ymateb i anghenion y gymuned. Fodd bynnag, roedd yn teimlo bod diffyg capasiti a hyblygrwydd o ran y cyllid ar gael yn creu rhwystr.

"Nid oes gennym drefn ddigon dda i ymateb i'r materion sy'n codi, ac ar hyn o bryd nid oes gennym ddigon o staff i gasglu barn pobl ifanc yn effeithiol fel eu bod yn cael eu clywed."

Siaradodd dau sefydliad am lenwi'r bwlch:

"Dydyn ni ddim yn ceisio cystadlu ag unrhyw sefydliad arall, mae'n ymwneud â chyfrannu at yr hyn sydd yno, a'i gefnogi. Yn seiliedig ar gyfathrebu, siarad â'n haelodau."

Roedd y dulliau a grybwyllwyd yn cynnwys ffurflenni adborth a digwyddiadau ymgysylltu, ac roedd un sefydliad yn siarad am gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ar eu pwyllgorau rheoli.

Dywedodd un o'r sefydliadau digidol mwy aeddfed wrthym eu bod yn dadansoddi data o'u prosiectau i wneud gwelliannau. Er enghraifft, roeddent yn sylwi bod mwy o fenywod yn cymryd rhan yn eu cyrsiau, ond mai dynion sy'n cymryd rhan yn eu gweithgorau yn bennaf. Mae'r data hwn yn eu helpu i addasu a siapio eu gwasanaethau.

Dim ond un sefydliad a ddywedodd nad oedd yna ddull gweithredu penodol. Roedd yn tueddu i olygu y byddai gan uwch reolwr neu aelod o staff syniad ac y byddai'r syniad hwnnw'n cael ei roi ar waith. ***"Weithiau mae lwc yn chwarae fwy o ran na rheswm".*** Roedd sefydliadau'n cydnabod y gallai hyn fod yn rheswm pam nad yw rhai prosiectau mor llwyddiannus ag eraill.

Dehongli beth yw dealltwriaeth bresennol ein defnyddwyr o dechnoleg ddigidol.
Beth yw eu meddylfryd?

Fe wnaethom ofyn i sefydliadau am eu dealltwriaeth o dechnoleg ddigidol mewn lleoliad sefydliadol. Cawsom amrywiaeth eang o ymatebion am y gwahanol ffyrdd y mae digidol yn chwarae rhan mewn sefydliad. Soniwyd am systemau, prosesau a gweithrediadau, gwell defnydd o ddata, cyflenwi gwasanaethau, hygyrchedd a chyfathrebu.

"Mae ein systemau mewnol yn ddigidol - y ffordd rydyn ni'n cysylltu â staff, cadw cofnodion a lluniau, y ffordd rydyn ni'n adrodd yn ôl i'n cyllidwyr a'r ffordd i gadw'n atebol. Mynediad hawdd at wybodaeth i brofi'r hyn rydyn ni wedi'i wneud."

"Mae symud i ddigidol yn golygu defnyddio data'n ddoethach, gan arbed prosesau eraill yn sgil hynny."

"Rydyn ni'n ceisio diweddaru a disodli hen systemau a gafodd ei sefydlu 10 mlynedd yn ôl."

Bu dau sefydliad yn sôn am symud o bapur i ddigidol a manteision amgylcheddol hynny.

"Yn symud tuag at, peidio cael systemau papur mwyach ac effaith hynny ar yr amgylchedd… bod yn garbon sero."

Soniodd llawer am gyflenwi gwasanaethau a chyfathrebu'n effeithiol. Yn ddiddorol, soniodd un am y term 'taith defnyddiwr gwasanaethau'.

"Mae'n ymwneud â sicrhau bod gwasanaethau'n gweithio'n fwy effeithiol. Bod taith defnyddiwr gwasanaethau yn un sy'n rhoi mwy o foddhad iddo ac yn darparu'r hyn mae arno ei eisiau mewn ffordd fwy esmwyth."

"Gallu cyfathrebu â phobl, a dim yn gorfod darparu gwasanaethau wyneb yn wyneb."

Soniodd rhai am adeiladu gwasanaethau hygyrch a chynhwysol.

"Rhaid edrych ar dechnoleg ddigidol a sut rydyn ni'n defnyddio technoleg i fod yn fwy cynhwysol a hygyrch. A dyna pam mae'n bwysig."

Soniwyd hefyd am weithio hybrid ac awtomeiddio.

Yn ddiddorol, roeddem yn disgwyl llawer mwy o sôn am gyfryngau cymdeithasol, marchnata a gwefannau. Cyn cynnal yr ymchwil, un o'n rhagdybiaethau oedd bod sefydliadau'n aml yn canolbwyntio ar wefannau a chyfryngau cymdeithasol pan oeddent yn siarad am dechnoleg ddigidol. Drwy'r ymchwil hon, gwelsom fod y ddealltwriaeth yn llawer ehangach, yn enwedig ymysg y sefydliadau digidol mwy aeddfed.

A oedd gwahaniaeth rhwng sefydliadau o wahanol lefelau o aeddfedrwydd digidol?

Cyn y cyfweliadau, roeddem wedi gofyn i sefydliadau roi sgôr i'w haeddfedrwydd digidol yn seiliedig ar gategorïau Sgiliau Digidol Elusennau: chwilgar, cychwyn, datblygu a chynyddu.

Wrth gymharu'r ymatebion ar draws y gwahanol lefelau o aeddfedrwydd digidol, roedd rhai gwahaniaethau a ddaeth i'r amlwg. Mynegodd y rhai yn y grŵp defnyddwyr 'chwilgar' ddiffyg hyder a sgiliau digidol sylfaenol, gan ddweud:

"Nid oes gennyf sgiliau digidol, mae'n hunllef a bod yn onest."

"Dydy rhai staff ddim yn gwybod sut i ddefnyddio Teams."

"Bydden ni wrth ein bodd yn cael hyfforddiant 365 er mwyn i ni allu dod yn fwy effeithlon i gyflawni pethau'n wahanol."

"Byddai gallu cysylltu ag argraffydd yn help mawr. Rydw i wedi bod yn eistedd wrth yr argraffydd am ddwy flynedd heb allu cysylltu ag ef."

Er gwaethaf y diffyg hyder, roedd awydd i ddysgu a gwella. Roedd y grŵp hwn wedi gofyn am help gan wirfoddolwyr neu raglenni digidol, wedi mynychu hyfforddiant ac wedi archwilio adnoddau ar-lein. Fodd bynnag, cyfeiriwyd at amser fel y prif rwystr i roi cynnig ar bethau newydd.

Roedd gwella cyfathrebu, gwefannau a phresenoldeb ar y cyfryngau cymdeithasol yn flaenoriaeth gyffredin i'r grwpiau 'chwilgar' a 'cychwyn'. Ar ben hynny, roedd pryderon ynghylch cydymffurfio â'r GDPR yn fwy cyffredin ymysg y defnyddwyr hyn nag ymysg y rhai mwy datblygedig yn ddigidol.

"Rydw i angen help gyda chyfathrebiadau a'r GDPR sy'n gysylltiedig â hynny. Rydw i wedi gwneud llawer o waith, cymaint ag y gallaf ar ddyletswydd, ond mae'n braf cael cadarnhad oherwydd ei fod yn waith dyrys dros ben."

Wrth i sefydliadau symud i fyny'r raddfa aeddfedrwydd ddigidol i'r lefelau datblygu a chynyddu, roeddent yn mabwysiadu'r strategaethau ac atebion digidol mewn dull mwy soffistigedig. Soniodd y defnyddwyr hyn am fuddsoddi mewn technoleg, arbrofi gydag offer newydd, a gwella darpariaeth gwasanaethau digidol.

"Rydyn ni'n agored iawn i staff yn defnyddio pethau fel ChatGPT. Rydyn ni'n sicrhau bod ein polisïau ar waith i ddiogelu staff sy'n defnyddio'r dechnoleg hon hefyd."

Y meysydd datblygu a nodwyd gan y grwpiau hyn oedd gwella prosesau a systemau, gwreiddio digidol yn eu strategaethau a chael mwy o ymrwymiad gan y bwrdd.

"Mae rhywfaint o waith i'w wneud yn strategol, er mwyn gwreiddio digidol."

"Yn strategol, mae arnom angen hwb. Mae angen i ni ddangos i'n bwrdd sut bydd hyn o fudd i ni fel sefydliad."

"Byddai'n wych cael integreiddiad ar draws ein holl TG."

Dim ond un sefydliad y buom yn siarad ag ef oedd yn dweud ei fod yn ddatblygedig yn ddigidol. Cyfeiriodd y sefydliad 'datblygedig' hwn am fuddsoddi mewn rolau digidol a seilwaith digidol. Roeddent yn integreiddio dulliau digidol yn eu prosesau cyflenwi gwasanaethau a gwneud penderfyniadau, ac yn nodi bod y pandemig wedi bod yn gatalydd ar gyfer newid cyflym.

"Pe bai rhywun yn dweud wrthym bum mlynedd yn ôl bod angen i ni roi ein holl wasanaethau ar-lein, fydden ni byth wedi eu credu nhw. Ond fe wnaethom ni llwyddo i wneud hynny dros Covid, a nawr mae llawer o'r gwaith hwnnw'n parhau."

Roedd eu profiad yn tynnu sylw at botensial blaenoriaethu mentrau digidol i drawsnewid sefydliad wrth iddynt addasu'n gyflym i fodel hybrid yn ystod y cyfyngiadau symud, ac maent wedi parhau i arloesi er mwyn gwella hygyrchedd ac effeithiolrwydd.

"Mae hanner ein cyrsiau ar-lein, mae hanner ein gweithgareddau ar-lein. Mae'n rhan o'n strategaeth."

Eu man cychwyn oedd canolbwyntio ar anghenion defnyddwyr. Roeddent yn agored i fabwysiadu dulliau newydd o wneud pethau, ac roeddent yn mesur effeithiolrwydd yr hyn oedd yn gweithio iddynt.

Fe wnaethon ni ofyn i sefydliadau sut roedden nhw'n meddwl y gallai eu sefydliadau edrych yn ddigidol mewn 5 neu 10 mlynedd

Roeddem eisiau dysgu mwy am uchelgeisiau digidol ac a oedd unrhyw beth yr oedd sefydliadau'n anelu ato. Unwaith eto, clywsom am brosesau symlach, mynd yn ddi-bapur a chyfathrebu'n well. Roedd sefydliadau hefyd yn gallu dychmygu gwasanaethau cwbl hybrid neu ddigidol, awtomeiddio, technoleg well a digidol yn rhan annatod o'u strategaeth.

"Byddem yn gwbl hybrid. Cael porth ar-lein lle gallwn rannu a chefnogi sefydliadau gydag arferion gorau. Mae'n eithaf posibl - mae'r holl systemau yno. Gall deallusrwydd artiffisial a systemau awtomataidd chwarae rhan enfawr"

"Byddem yn llawer mwy effeithlon gyda'n hamser. Rhoi dull sy'n canolbwyntio mwy ar yr unigolyn. Dim ots pa ddiwrnod o'r wythnos mae pobl yn ffonio, gallwch chi gysylltu â ni"

"Mae gan staff dechnoleg sy'n gweithio, sy'n cael ei hadnewyddu'n rheolaidd. Gweithio mewn mwy o leoliadau"

Dywedodd cymdeithas dai y byddai'n hoffi parhau i ddatblygu ei gwasanaethau digidol er mwyn i denantiaid allu cael gafael ar gymaint o wasanaethau â phosibl yn ddigidol. Dywedon nhw ***"Mae rhai atebion yn digwydd mewn pocedi, ond byddai'n dda gwreiddio'r arferion hyn ar draws y sefydliad"***.

Roedd ychydig o sôn am wella ymgysylltu a chyfathrebu:

"Bydden ni'n well am adrodd straeon yn ddigidol"

"Bydden ni'n ymgysylltu ag ystod ehangach o bobl"

Bu un sefydliad gyfeirio at lesiant: ***"Bydden ni'n llawer mwy effeithlon. Byddai'r staff yn ymlacio a byddai eu llesiant yn gwella"***

Roedd un sefydliad yn ei chael yn anodd dychmygu'r dyfodol, gan ddweud:

"Does gen i ddim digon o wybodaeth i weld beth allwn ni ei wneud yn ddigidol yn y dyfodol. Does gennym ni ddim cynllun na strategaeth. Mae arnom angen grwpiau eraill sydd wedi gwneud llawer o waith gyda thechnoleg, yna gallwn ni eu hefelychu."

Pan ofynnwyd i sefydliadau a oedden nhw'n gallu meddwl am enghraifft o rywbeth roedden nhw wedi gweld sefydliad arall yn ei wneud yn dda, roedden nhw'n ei chael hi'n anodd meddwl am unrhyw beth gan y Trydydd Sector.

"Alla i ddim meddwl am neb o'r Trydydd Sector. Mae Monzo yn enghraifft wych, ond mae'n anodd cymhwyso hyn i'n sector gan nad ydym yn gweithredu fel banc."

"Amazon - maen nhw'n danfon parseli gyda drôn. Mae hynny'n flaengar a bydd yn arbed ffortiwn iddyn nhw. Dydy hyn ddim yn syniad chwyldroadol, ond mae'n diwallu anghenion eich cwsmeriaid."

"Rwy'n gweld bod llawer o bethau sy'n ymwneud â thechnoleg ddigidol yn y sector elusennol yn sylfaenol iawn. Dwi wedi bod i lawer o ddigwyddiadau a gadael heb ddysgu dim byd newydd. Wrth ystyried fy natblygiad fy hun, rwy'n tueddu i edrych y tu allan i'r Trydydd Sector ar gyfer digidol, gan edrych ar yr hyn sydd yno i'r sector preifat."

Soniodd rhywun am Ap Insight gan Innovate Trust (ap gofod diogel fel enghraifft dda. Cafodd unigolyn arall ei ysbrydoli gan y ffordd mae Charity Excellence yn ymgorffori deallusrwydd artiffisial yn ei wefan.

"Technoleg ar ei orau - cynhwysol a hygyrch." (gan gyfeirio at yr Ap Insight.

CASGLIAD

Pwrpas cynnal yr ymchwil defnyddwyr hwn oedd gwella ein dealltwriaeth o ddefnyddwyr posibl gwasanaeth Newid er mwyn i ni allu darparu'r cymorth a'r adnoddau digidol sy'n addas iddynt yn y ffordd orau. Roeddem eisiau darganfod:

1. O ran digidol, beth yw dealltwriaeth ein defnyddwyr ar hyn o bryd?
2. Pa iaith fydd yn taro tant gyda'n cynulleidfa i'n helpu i siarad am dechnoleg ddigidol mewn ffordd hygyrch?
3. Pa heriau sy'n wynebu sefydliadau Trydydd Sector yng Nghymru ar hyn o bryd, a sut gallai digidol helpu gyda'r heriau hynny?
4. Pa rwystrau sy'n atal sefydliadau rhag ymgysylltu â thechnoleg ddigidol, a sut gallwn ni helpu pobl i oresgyn y rhwystrau hyn?

1 Beth wnaethon ni ei ddysgu am ddealltwriaeth ein defnyddwyr o dechnoleg ddigidol?

Un o nodau canolog Newid yw meithrin a datblygu dealltwriaeth am dechnoleg ddigidol drwy'r Trydydd Sector yng Nghymru. Rydym wedi dysgu y gall diffyg dealltwriaeth gyffredin o dechnoleg ddigidol arwain at fethiant i fabwysiadu ffyrdd digidol o weithio ar draws y sector. Gall y diffyg eglurder hwn ynghylch yr hyn a olygwn wrth sôn am dechnoleg ddigidol arwain at ddryswch a diffyg cyfeiriad neu strategaeth ddigidol.

Pan ofynnwyd i sefydliadau am eu dealltwriaeth o dechnoleg ddigidol mewn lleoliad sefydliadol, roeddem yn teimlo bod y ddealltwriaeth yn eithaf eang. Cyn Covid, gwelsom yn aml y byddai sgyrsiau digidol yn canolbwyntio ar gyfryngau cymdeithasol a gwefannau. Ond yn yr ymchwil hon roedd y cyfranogwyr yn trafod systemau, prosesau, gwell defnydd o ddata, cyflenwi gwasanaethau, hygyrchedd a chyfathrebu.

Yn addawol, mae'n ymddangos bod y sgwrs wedi symud o ystyried digidol mewn perthynas â'r cyfryngau cymdeithasol a gwefannau yn unig. Bellach, gwelir dealltwriaeth llawer ehangach o sut gall digidol helpu i redeg sefydliadau mwy effeithiol, hygyrch a syml.

Wedi dweud hynny, roedd y rheini ar ben isaf y raddfa aeddfedrwydd ddigidol yn fwy tebygol o flaenoriaethu gwelliannau mewn cyfryngau cymdeithasol, gwefannau a chyfathrebu na'r rheini ar y pen uchaf.

2 Pa iaith fydd yn taro tant â'n cynulleidfa?

Y termau cyffredin a glywsom yn y rhan fwyaf o gyfweliadau oedd - wedi'i arwain gan ddefnyddwyr, yn seiliedig ar angen, hygyrchedd, symleiddio prosesau ac effeithlonrwydd.

Gall hyn ein helpu i ystyried sut rydym yn llunio ein trafodaethau ar dechnoleg ddigidol. Gallai canolbwyntio ar y manteision i ddefnyddwyr gwasanaethau, gwella hygyrchedd a'r cysyniad y gall ryddhau amser helpu sefydliadau Trydydd Sector i roi cyd-destun i berthnasedd digidol.

Gwelsom hefyd mai dim ond ychydig o enghreifftiau o'r arferion da a ddefnyddir yn y Trydydd Sector y gallai cyfranogwyr eu darparu i lywio eu dyheadau digidol. Mae hyn yn cadarnhau pwysigrwydd rhannu arferion da a chofnodi straeon go iawn am sut mae mudiadau Trydydd Sector Cymru wedi mabwysiadu ffyrdd digidol o weithio fel ffordd o ysbrydoli eraill.

Roedd un sefydliad y buom yn siarad ag ef yn eithaf amheus i ddechrau ac ychydig yn negyddol ynghylch mabwysiadu digidol. Roeddent yn frwd dros yr angen am waith wyneb yn wyneb ac yn poeni y gallai gormod o ffocws ar ddarpariaeth ddigidol olygu mwy o ynysu i bobl sy'n cael eu hallgáu ac yn unig yn barod. Fodd bynnag, yn ddiweddarach yn y sgwrs - ar ôl i ni ofyn y cwestiwn "beth sy'n eich rhwystro rhag cyflawni eich gwaith craidd gyda buddiolwyr?" - gwnaethant ymateb yn gadarnhaol i'r cysyniad bod sefydliad sy'n gweithredu'n fwy effeithlon yn rhyddhau amser i weithwyr wneud y gwaith hanfodol o gefnogi pobl yn y gymuned.

Mae ein hymchwil yn awgrymu, er mwyn cyfathrebu'n effeithiol am bynciau digidol gyda'n cynulleidfa, ei bod yn hanfodol defnyddio iaith sy'n glir ac yn hygyrch a defnyddio enghreifftiau sy'n berthnasol i'w profiadau a'u hanghenion. Ar ben hynny, gall pwysleisio gwerth cynllunio sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr a rhyddhau amser i'w dreulio gyda defnyddwyr gwasanaethau helpu i roi cysyniadau digidol mewn cyd-destun mewn ffyrdd sy'n cyd-fynd ag amcanion a blaenoriaethau'r sefydliad.

3 Heriau sy'n wynebu sefydliadau trydydd sector y gallai digidol helpu gyda

Mae sefydliadau'n wynebu mwy o alw am eu gwasanaethau, sy'n cael ei waethygu gan yr argyfwng costau byw presennol ac anghenion cynyddol defnyddwyr gwasanaethau. Mae'r straen hwn yn cael ei waethygu gan adnoddau cyfyngedig a gwasanaethau cyhoeddus sy'n orlawn. Clywsom am ddirywiad mewn iechyd meddwl, pobl yn mynd yn fwyfwy ynysig, llai o wirfoddolwyr a diffyg cyllid cynaliadwy. Roedd sefydliadau bach a micro yn cyfeirio'n benodol at y straen personol a oedd arnynt i wneud y gwaith codi arian, siopa, gweinyddu, gwasanaethau cymdeithasol yn ogystal â darparu gwaith rheng flaen effeithiol.

Pan ofynnwyd i sefydliadau beth oedd yn eu hatal rhag gallu darparu eu gwasanaethau craidd, datgelodd hyn duedd bryderus o fudiadau'n teimlo eu bod yn treulio gormod o amser ar weinyddu. Mae systemau hen ffasiwn, prosesau aneffeithlon a gofynion adrodd yn cyfrannu at faich gweinyddol sylweddol ar sefydliadau. Yn benodol, dywedwyd wrthym fod systemau CRM annigonol yn llesteirio cynhyrchiant ac yn galw am ddyblygu ymdrechion. Mae hyn yn arwain at staff yn teimlo'n rhwystredig. Roedd cynnydd mewn effeithlonrwydd yn gysylltiedig â llesiant staff a gwirfoddolwyr.

Mae cyfle enfawr yma i ddefnyddio digidol i gefnogi sefydliadau i symleiddio gweithrediadau, gwella effeithlonrwydd, ac yn y pen draw ryddhau amser.

Pan ofynnwyd i'n cyfranogwyr a oeddent wedi nodi unrhyw feysydd y gallai digidol helpu gyda nhw, eu blaenoriaethau uniongyrchol oedd symleiddio prosesau, mynd yn ddi-bapur, gwella cyfathrebu, gwneud darparu ar-lein yn fwy cyfranogol, datblygu e-ddysgu a darparu gwasanaethau mwy hygyrch.

4 Rhwystrau i Ymgysylltu Digidol

Diffyg amser i arloesi neu ailfeddwl pethau oedd y rhwystr mwyaf cyffredin i newid. Mewn sefydliadau llai, nid oedd y capasiti staff na'r sgiliau i weithredu'r atebion cywir ganddynt, ac mewn sefydliadau mwy roedd materion fel defnyddio nifer o systemau, prosesau gorgymhleth a dyblygu data yn effeithio arnynt. Roedd y rhan fwyaf o sefydliadau'n cydnabod bod ffordd well o wneud pethau (a oedd yn ychwanegu at y rhwystredigaeth), ond nid oeddent yn teimlo bod ganddynt yr amser, y lle ac, mewn rhai achosion, y sgiliau i roi newid ar waith.

Yn gysylltiedig â hyn, mae cyfyngiadau cyllido yn arwain at gapasiti cyfyngedig i fuddsoddi amser ac adnoddau mewn trawsnewid digidol. Mae sefydliadau'n ei chael hi'n anodd sicrhau cyllid cynaliadwy, yn enwedig ar gyfer costau craidd. Nid oes llawer o gyllid ar gael i helpu sefydliadau i wneud y gwaith mewnol sydd ei angen i wella ac ailystyried eu systemau a chyflenwi gwasanaethau.

Mae sgiliau digidol a hyder hefyd yn rhwystrau. Roedd y sefydliadau a oedd yn sgorio eu hunain ar ben isaf y raddfa aeddfedrwydd ddigidol yn defnyddio geiriau fel 'nerfus' ac 'ofnus' i fynegi eu teimladau am ymgysylltu â thechnoleg ddigidol. Roedd y sefydliadau hyn yn rhannu nad oedd ganddynt sgiliau digidol sylfaenol fel defnyddio Teams, calendrau ar-lein neu gysylltu ag argraffydd.

Er gwaethaf yr heriau hyn, roedd galw ac awydd i ddysgu a chofleidio'r byd digidol. Roedd yr ymchwilwyr yn teimlo ei fod yn fraint cael bod yn dyst i'r sgyrsiau agored a gonest, y straeon anhygoel a'r angerdd gwirioneddol i barhau i gyflawni gwaith trawsnewidiol.

Oherwydd y cyd-destun presennol y mae pobl yn gweithio ynddo, mae'n hollbwysig darparu cyngor, arweiniad, cefnogaeth ac atebion sy'n berthnasol i fudiadau Trydydd Sector Cymru.

Diolch i'r holl bobl a roddodd o'u hamser i gymryd rhan yn yr ymchwil hon.