

Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Hybu defnydd o wasanaethau Cymraeg

Dogfen gyngor arferion da

Cyhoeddir yn unol ag adran 4(2)(j) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011
Dyddiad: Medi 2020

Mae dogfennau cyngor arferion da'r Comisiynydd yn cynnig syniadau ymarferol ynghylch sut i fynd ati i gydymffurfio â dyletswyddau iaith statudol, a hyrwyddo defnydd o'r Gymraeg.

Mae'r dogfennau cyngor yn cyfeirio at ofynion dyletswyddau iaith statudol penodol, ond noder:

- Gall sefydliadau nad ydynt dan ddyletswydd i weithredu'r dyletswyddau penodol y cyfeirir atynt fynd ati i gymhwyso'r egwyddorion a'r enghreifftiau i'w sefyllfa hwy
- Nid yw'r dogfennau cyngor yn rhwymo sefydliadau'n gyfreithiol. Rhaid i sefydliadau ddibynnu ar eu cyngor cyfreithiol eu hunain wrth ddehongli a gweithredu dyletswyddau iaith
- Nid yw'r dogfennau cyngor yn godau ymarfer safonau dan adran 68 Mesur y Gymraeg, felly nid yw'n ofynnol cyfeirio at y dogfennau cyngor wrth ystyried dehongliad safonau'r Gymraeg. Mae [codau ymarfer y Comisiynydd](#) ar gyfer rheoliadau safonau'r Gymraeg i'w gweld ar y wefan (gweler adran 1 y codau ymarfer ynghylch statws cyfreithiol y codau).

Cynnwys

1	Cefndir	3
2	Dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg	5
3	Rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg	11
4	Dysgu am ymddygiad defnyddwyr	19

Rhestr wirio

Mae'r syniadau a'r arferion yn y cyngor yn cael eu crynhoi yn y rhestr wirio hon. Cofiwch fod rhai o'r pwyntiau isod yn ofynion yn y safonau, ac eraill yn arferion da.

Cam	Ar waith?
Dylunio gwasanaethau	
Ystyried pa wasanaethau y gellir eu cynnig yn Gymraeg yn ddiodyn	
Rhoi cynnig rhagweithiol i ddefnyddio'r Gymraeg (pan nad yw'r gwasanaeth yn Gymraeg yn ddiodyn)	
Cynnwys logo neu neges gadarnhaol wrth roi dewis iaith, er mwyn rhoi hwb i bobl ddefnyddio'r Gymraeg	
Cyfarch yn Gymraeg bob tro	
Sicrhau bod y Gymraeg yn weladwy ac yn glywadwy ym mhob amgylchedd darparu gwasanaeth	
Sicrhau bod arddull a themau yn gwneud y Gymraeg yn hawdd i'w deall, drwy: <ul style="list-style-type: none">o adolygu deunyddiau a'u profi gyda defnyddwyro cymell drafftio dwyieithog.	
Cynnig deunyddiau'n ddwyieithog os oes modd	
Hyfforddi staff sut i ymddwyn mewn ffordd sy'n annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg	
Rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg	
Cydymffurfio â'r gofynion i hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg, a'i hysbysebu yn Gymraeg	
Cydymffurfio â'r gofynion i nodi bod unrhyw wasanaeth Saesneg sy'n cael ei hyrwyddo, hefyd ar gael yn Gymraeg	
Cydymffurfio â'r gofynion penodol i roi gwybod bod gwasanaethau ar gael yn Gymraeg, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none">o datganiad mewn gohebiaeth yn gwahodd cyswllt yn Gymraego hysbysu pobl ar ddechrau galwadau ffôn / mewn negeseuon peiriant ateb y gallant ddefnyddio'r Gymraego nodi'n glir fod tudalennau gwe ar gael yn Gymraego datgan bod modd defnyddio'r Gymraeg wrth hysbysebu cyfarfodyddo datgan fod fersiwn Cymraeg ar gael o ddogfennau a ffurflennio arddangos arwyddion a bathodynau mewn derbynfydd.	

Defnyddio nwyddau laith Gwaith

Cynnal ymgyrch gyffredinol i hybu a hyrwyddo holl wasanaethau Cymraeg y sefydliad

Gwneud gwaith hyrwyddo trylwyr ar gyfer gwasanaethau penodol allweddol

Adnabod cynulleidfaoedd penodol i'w targedu ar gyfer hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg y sefydliad

Dysgu am ymddygiad defnyddwyr

Casglu data lleol ynghylch defnydd o wasanaethau Cymraeg

Monitro unrhyw newid yn y data defnydd wrth newid dyluniad y gwasanaeth neu ei hyrwyddo mewn ffordd wahanol

Gosod targedau penodol cyraeddadwy ar gyfer cynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg

Gwneud gwaith ymchwil lleol i arferion ac anghenion defnyddwyr, er enghraifft:

- grwpiau trafod
- chwarae rôl
- arsylwi
- cwestiynau uniongyrchol
- arolwg defnyddwyr
- ymchwil meintiol.

1 Cefndir

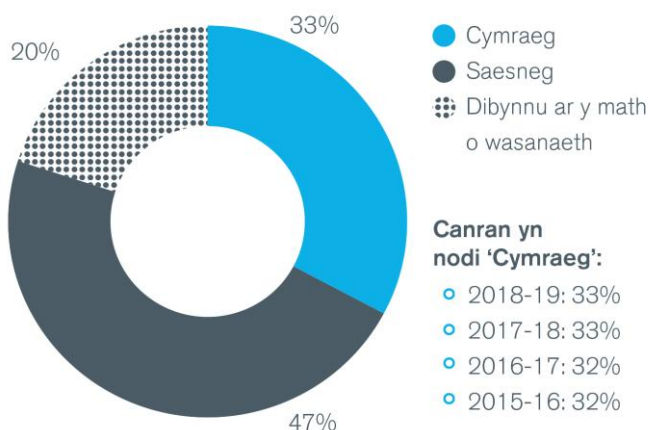
Beth yw hybu defnydd o wasanaethau Cymraeg?

- 1.1 Mae hybu defnydd o wasanaethau Cymraeg yn golygu unrhyw ymdrechion gan sefydliadau i gynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg. Mae'r cyngor hwn yn canolbwyntio ar ddylunio gwasanaethau, codi ymwybyddiaeth defnyddwyr, a gosod targedau a chasglu data.¹
- 1.2 Nid yw hawliau pobl i dderbyn gwasanaethau Cymraeg yn ddibynnol ar y defnydd ohonynt, ond gall cynyddu defnydd gryfhau hawliau drwy alluogi sefydliadau i fuddsoddi mwy yn eu darpariaeth Gymraeg.
- 1.3 Mae "cynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg" yn un o nodau strategaeth Llywodraeth Cymru, Cymraeg 2050, sy'n nodi bod angen "marchnata deallus", "dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar y cwsmer", a deall beth fyddai'n gwneud i fwy o bobl ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae "hybu neu hwyluso defnyddio'r Gymraeg" yn un o amcanion safonau'r Gymraeg.

Pam mae angen hybu defnydd?

- 1.4 Mae'r wybodaeth sydd gennym am lefelau defnydd ar hyn o bryd yn brin ac yn ddarniog, ac nid oes dyletswydd i gasglu'r data nac adrodd arno. Ond ceir argraff bendant nad yw'r nifer o bobl sy'n dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn cyfateb â'r nifer sy'n gallu siarad Cymraeg.
- 1.5 Ers blynyddoedd rydyn ni wedi bod yn gofyn i ymatebwyr arolwg barn ym mha iaith yr hoffent ddelio â sefydliadau cyhoeddus, ac mae'r ganran sy'n nodi 'Cymraeg' wedi bod yn un rhan o dair bob tro.

Arolwg barn: "Pa iaith fyddai'n well gennych ei defnyddio wrth ddelio â sefydliadau cyhoeddus?"



¹ Nid yw'r cyngor hwn yn delio â materion eraill pwysig, fel sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg da ar gael, gweithredu'n unol â dewis iaith, a chyhoeddi dogfennau gofynnol i roi sicrwydd fod gwasanaethau Cymraeg ar gael.

Beth sy'n dylanwadu ar yr iaith mae pobl yn ei defnyddio?

- 1.6 Mae ymddygiad defnyddwyr yn gymhleth – wedi ei seilio ar oes o ragdybiaethau a phrofiadau blaenorol, ac yn dilyn patrymau seicolegol sy'n anodd eu newid. Mae'r cynigion yn y cyngor hwn yn seiliedig ar:
- o ein gwaith ymchwil amrywiol ni – drwy gynnal arolwg barn, cysgodi defnyddwyr, a grwpiau trafod, rydym wedi gweld bod siaradwyr Cymraeg yn llai tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os ydynt yn credu y bydd hynny'n arwain at unrhyw oedi, annifyrrwch neu drafferth ychwanegol
 - o theori ymddygiadol – mae'r fframwaith [MINDSPACE: Influencing behaviour through public policy](#), a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Cabinet a'r Institute for Government yn 2010, yn crynhoi'r dylanwadau mwyaf cyffredin ar benderfyniadau, ac mae atodiad 2 i'r ddogfen gyngor hon yn dangos sut gellir cymhwyso'r fframwaith i hybu gwasanaethau Cymraeg.
- 1.7 Mae mwy o wybodaeth am y rhesymau pam rydym yn awyddus i weld defnydd o wasanaethau Cymraeg yn codi, a'n hymchwil ynghylch yr hyn sy'n effeithio ar arferion defnyddwyr, yn [Hawlio Cyfleoedd](#), adroddiad sicrwydd 2018-19.

Gofynion y safonau

- 1.8 Mae adran 3 isod yn trafod rhai o ofynion y safonau o ran hybu gwasanaethau Cymraeg. Yn ogystal â'r gofynion hyn, mae'r safonau'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gyhoeddi trefniadau ar gyfer hybu gwasanaethau Cymraeg a hwyluso defnydd ohonynt. Pan fyddwch wedi mabwysiadu'r arferion yn y ddogfen hon, gall y ddogfen trefniadau gyfeirio at hynny. Mae'r un safon yn ei gwneud yn ofynnol cael trefniadau ar gyfer goruchwyllo cydymffurfiaeth â'r safonau, ac mae gennym ddogfen gyngor ar wahân ynghylch goruchwyllo.
- 1.9 Mae'r holl safonau perthnasol wedi eu nodi yn atodiad 1.

2 Dylunio gwasanaethau i wneud pobl yn fwy tebygol o ddefnyddio'r Gymraeg

- 2.1 Mae defnyddwyr yn dueddol o ddilyn y norm, a derbyn y dewis diofyn. Oherwydd hynny, hoffem weld sefydliadau'n dylunio'u gwasanaethau fel nad oes angen gwneud unrhyw ymdrech neu benderfyniad ychwanegol er mwyn defnyddio'r Gymraeg.

“Mae'n rili rili pwysig cael gwybod bod rhywbeth ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg. Fi'n bersonol y math o berson swni fyth yn gofyn. Os san nhw'n cynnig o'n Susneg, sw'n i'n cymryd yn ganiataol mai Susneg ydi o felly.”

“Dwi'n teimlo'n niwsans wrth orfod gofyn am wasanaeth Gymraeg.”

“Dwi ddim yn hoffi gwneud ffys, dwi'n dueddol o jyst derbyn beth sy'n cael ei gynnig i fi.”

“Dwi'm yn meddwl 'mod i wedi ystyried bod gen i hawl i ofyn am newid i rywun Cymraeg, a mae'n siŵr 'mod i ddim isio ypsetio pobl.”

Sylwadau mewn grwpiau trafod

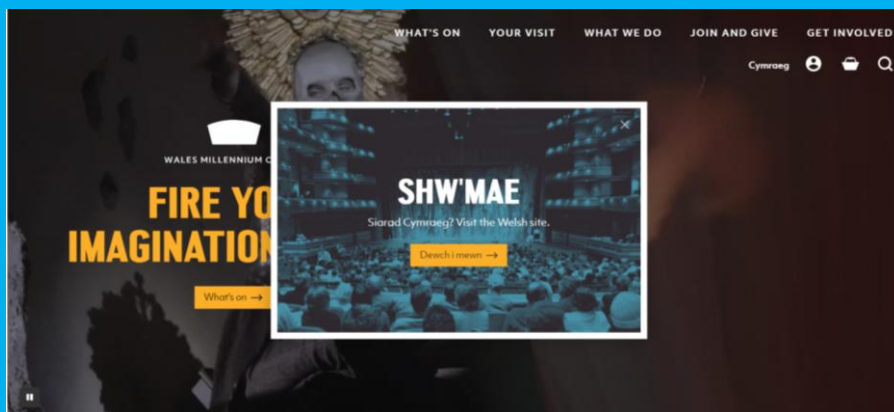
Darparu gwasanaethau yn Gymraeg yn ddiiofyn

- 2.2 Yn ddelfrydol, golyga darparu gwasanaeth yn Gymraeg yn ddiiofyn mai'r gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig gyntaf yn awtomatig.
- 2.3 Rydym am weld sefydliadau'n ystyried pa wasanaethau y gellir eu cynnig yn Gymraeg yn y lle cyntaf, heb i ddefnyddwyr orfod gwneud dewis i ddefnyddio'r Gymraeg o gwbl.
- 2.4 Dyma sut y gall hyn weithio gyda gwahanol wasanaethau:
- gwefannau – pob ymweliad â gwefan y sefydliad yn mynd i'r dudalen Gymraeg i ddechrau, gydag opsiwn i newid i Saesneg os oes angen
 - peiriannau hunanwasanaeth – sgrin yn ymddangos yn Gymraeg i ddechrau, gyda'r opsiwn i newid i Saesneg os oes angen
 - ffôn a derbynfa – sicrhau bod yr aelod staff sy'n cyfarch y defnyddiwr yn siarad Cymraeg ac yn dechrau'r sgwrs yn Gymraeg yn unig
 - gohebiaeth, deunyddiau a dogfennau – cynhyrchu ac anfon yn Gymraeg neu'n ddwyieithog, gyda'r Gymraeg o leiaf yr un mor amlwg â'r Saesneg.

Cynnig rhagweithiol i ddefnyddio'r Gymraeg

- 2.5 Os nad yw'r gwasanaeth yn Gymraeg yn ddiofyn, y dewis gorau arall yw gofyn i ddefnyddwyr cyn dechrau'r broses a ydynt yn dymuno cael gwasanaeth Cymraeg. Dyma sut y gall hyn weithio gyda gwahanol wasanaethau:
- gwefannau – tudalen neu bop-yp yn ymddangos bob tro y mae rhywun yn mynd i wefan y sefydliad, yn rhoi dewis i fynd i'r fersiwn Cymraeg
 - peiriannau hunanwasanaeth – sgrin gychwynnol yn rhoi dewis i ddefnyddio naill ai'r Gymraeg neu'r Saesneg
 - ffôn – defnyddio system awtomatig (e.e. dal ar y lein i siarad Cymraeg, pwyso 1 i siarad Saesneg) i roi cynnig defnyddio'r Gymraeg
 - gohebiaeth – cysylltu â defnyddwyr i wirio'u dewis iaith cyn anfon gohebiaeth.
- 2.6 Gallai fod yn fuddiol rhoi cyfle i bobl newid i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod cyswllt.

Pan fo pobl yn mynd i dudalen hafan Saesneg gwefan Canolfan Mileniwm Cymru, mae pop-yp yn ymddangos sy'n cymhell y defnyddiwr i fynd i'r safle Cymraeg os ydynt yn siarad yr iaith. Mae'r geiriad yn hyrwyddo'r fersiwn Cymraeg yn hytrach na chyflwyno'r opsiynau Cymraeg a Saesneg fel rhai cydradd.



- 2.7 Gallwch roi hwb ychwanegol i bobl ddefnyddio'r Gymraeg, er enghraifft drwy gynnwys logo neu neges wrth roi dewis iaith. Er enghraifft, gallwch geisio:
- nodi bod nifer cynyddol o bobl yn defnyddio'r Gymraeg – gorau oll os oes modd bod yn benodol, drwy gynnwys data go iawn am bobl leol
Mae 12,345 o bobl wedi defnyddio'r wefan yma yn Gymraeg!
 - rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr na fydd defnyddio'r Gymraeg yn golygu triniaeth lai ffafriol.
Cymraeg – gwasanaeth cyflym a didrafferth
- 2.8 Negeseuon syml, cadarnhaol sy'n gweithio orau – nid yw defnyddwyr yn ymateb yn dda i negeseuon cymhleth, na rhai sy'n moesegu neu'n eu ceryddu am beidio â defnyddio'r Gymraeg.

Cyfarch yn Gymraeg

- 2.9 Mae'n ofynnol i'r rhan fwyaf o sefydliadau gyfarch pobl sy'n ffonio yn Gymraeg – ar y prif rif, ac ar linellau uniongyrchol. Mae defnyddwyr wedi dweud wrthyn ni fod cael eu cyfarch yn Gymraeg yn bwysig er mwyn sefydlu'r cyd-destun ar gyfer yr alwad.

“Os nad ydw i'n cael fy nghyfarch yn Gymraeg, dwi'n cymryd nad ydi'r gwasanaeth Gymraeg ar gael.”

Sylw mewn grŵp trafod

- 2.10 Mae'r gofyniad i gyfarch yn Gymraeg fel arfer yn berthnasol i linellau uniongyrchol staff sydd ddim yn siarad Cymraeg, yn ogystal â'r staff hynny sy'n darparu gwasanaeth Cymraeg llawn.

Amgylchedd darparu gwasanaeth

- 2.11 Wrth wneud gwaith cysgodi defnyddwyr, gan arsylwi a thrafod ymddygiad pobl mewn derbynfa a galwadau ffôn go iawn, daeth yn amlwg fod pobl yn cymryd llawer o sylw o fanylion y gallant eu gweld a'u clywed. Maent yn defnyddio'r cliwiau hyn i asesu pa mor debygol yw'r sefydliad o allu cynnig gwasanaeth Cymraeg. Mae enghreifftiau'n cynnwys:
- iaith sgwrs y staff ar y dderbynfa ymysg ei gilydd
 - ciwiau gweledol ynghylch gallu defnyddio'r Gymraeg, er enghraifft iaith poster i ac arwyddion, ac a oedd logo iaith Gwaith i'w weld
 - iaith y gerddoriaeth oedd yn chwarae tra oedd galwad ffôn mewn ciw.
- 2.12 Mae'r [fideo yma'n dangos](#) sut mae Llywodraeth Cymru wedi mynd ati i wneud y Gymraeg yn weladwy yn ei phrif dderbynfa.
- 2.13 Gallwch greu cyd-destun sy'n annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg drwy roi sylw i ba mor weladwy a chlywadwy yw'r Gymraeg i ddefnyddwyr. Gall hyn gynnwys arddangos deunyddiau sy'n tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg, fel y mae adran 3 yn sôn.

Defnyddio iaith ddealladwy

2.14 Mae defnyddwyr yn dweud wrthym ni'n aml fod yr arddull a'r termau y mae sefydliadau'n eu defnyddio'n gwneud y Gymraeg yn fwy anodd i'w deall na'r Saesneg. Mae pobl mewn grwpiau trafod wedi sôn am ieithwedd "ffurfiol" a "stiff", ac am y defnydd o "eiriau cymhleth".

2.15 Mae angen defnyddio iaith mor glir a syml â phosib. Dulliau o wneud hyn yw:

- o defnyddio brawddegau byrrach, yn hytrach na brawddegau hir gyda nifer o gymalau, a defnyddio penawdau a phwyntiau bwled yn hytrach na pharagraffau hir

Byddai bwrw ymlaen â'r prosiect hwn, sy'n ddibynnol ar gymeradwyaeth yr UDRh (y cynhelir y cyfarfod nesaf ohono – fel y rhagwelir ar hyn o bryd – ar 25/08/2020), yn cael effaith gadarnhaol ar yr economi, yn ogystal â chreu cyfleoedd cyflogaeth, gyda'r nod o leihau allyriadau carbon.

Effaith

Byddai'r prosiect hwn yn:

- o cryfhau'r economi
- o creu swyddi
- o defnyddio llai o garbon.

Camau nesaf

Bydd yr uwch dim rheoli'n cwrdd ar 25/08/2020 i benderfynu a fydd yn bwrw ymlaen â'r prosiect.

- o defnyddio berfau gweithredol yn lle rhai goddefol

Asesir y cais gennym

Byddwn yn asesu'r cais

- o cael gwared ar jargon ac acronyms diangen

Mae'r angen am gymeradwyaeth yr UDRh yn amser-gritigol

Mae angen i'r uwch dim rheoli basio'r cynnig yn fuan

- o defnyddio 'chi' a 'ni'

Dylai ymgeiswyr ddychwelyd eu ffurflenni cais at y sefydliad erbyn 31/08/2020

Anfonwch eich ffurflen gais atom erbyn 31/08/2020

2.16 Gall fod yn help cymell mwy o staff sy'n siarad Cymraeg i ddrafftio'u gwaith ysgrifenedig yn Gymraeg yn gyntaf, neu'n ddwyieithog. Gall hyn leihau'r risg o gyfieithu'n slafaid a llythrennol. Mae arweiniad ynghylch hyn yn ein [canllaw ar ddrafftio dwyieithog](#). Os oes angen i chi ddefnyddio cyfieithydd proffesiynol i gynhyrchu testunau dwyieithog, mae'n bwysig eich bod chi'n trafod materion ynglŷn â chywair, ieithwedd ac arddull yn drylwyr â nhw ymlaen llaw, gan ddarparu digon o wybodaeth am bwy yw eich cynulleidfa darged ayb. Ceir rhagor o gyngor ymarferol am bethau i'w hystyried wrth gomisiynu gwaith cyfieithu yn ein [canllaw ar gyfieithu testun](#).

- 2.17 Mae profi gyda defnyddwyr yn ffordd dda o sicrhau bod yr iaith yn ddealladwy. Mae ambell sefydliad wedi gwneud ymdrech i sicrhau eu bod yn defnyddio termau addas, gan gynnwys gwranddo'n ofalus ar farn defnyddwyr, er enghraifft:
- o mae'r Asiantaeth Safonau Bwyd wedi datblygu a mireinio geirfa o dermau diogelwch bwyd, sydd bellach wedi ei safoni'n allanol a'i hychwanegu at y Porth Termau Cenedlaethol. Bydd yn cael ei ychwanegu at y wefan maes o law, ac mae'r Asiantaeth wedi ymrwymo i barhau i fireinio'r derminoleg er mwyn sicrhau ei bod yn parhau'n ddefnyddiol i'r bobl sy'n defnyddio'r termau o ddydd i ddydd
 - o fel rhan o'i waith i ddigideiddio ffurflenni ar gyfer prosesau cyfreithiol fel ysgariad, aeth y Gwasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd ati i gynnal sesiynau profi gyda defnyddwyr er mwyn gwneud yn siŵr bod geiriad y ffurflenni'n ddealladwy i bobl gyffredin, a newidir sawl term a brawddeg yn y ffurflenni o ganlyniad i'r adborth. Er enghraifft, defnyddir 'cael perthynas y tu allan i briodas' yn lle'r term hen ffasiwn 'godinebu'.

Gweithredu'n ddwyieithog os oes modd

- 2.18 Mae defnyddwyr yn dweud wrthym ni eu bod yn awyddus i ddefnyddio deunyddiau Cymraeg ond eisiau gallu gwirio'u bod wedi deall yn iawn drwy gyfeirio at y fersiwn Saesneg.
- 2.19 Yn ogystal â rhoi sicrwydd i ddefnyddwyr, gall deunyddiau dwyieithog hefyd gynyddu amlygrwydd y Gymraeg, a chymhell pobl a fyddai fel arall yn defnyddio'r Saesneg i roi tro ar ddefnyddio'r Gymraeg.
- 2.20 Wrth gwrs, ni fydd pob math o ddeunyddiau, fel dogfennau hirach, yn addas i'w cynhyrchu'n ddwyieithog. Gyda gwefannau, gellir defnyddio'r togl iaith i fynd yn ôl ac ymlaen rhwng tudalennau Cymraeg a Saesneg. Rhai deunyddiau sy'n gweithio'n well yn ddwyieithog yn hytrach na gyda'r ieithoedd ar wahân yw:
- o ffurflenni
 - o poster
 - o taflenni
 - o llythyrau.
- 2.21 Mae anfon gwybodaeth safonol at ddefnyddwyr yn ddwyieithog yn ffordd o arbed costau ac ymdrech drwy beidio â gorfod sefydlu dewis iaith bob tro. Er enghraifft, mae rhai byrddau iechyd yn anfon gohebiaeth fel llythyrau apwyntiadau'n ddwyieithog fel mater o drefn.
- 2.22 Mae ein [canllaw dylunio dwyieithog](#) yn cynnig awgrymiadau ynghylch sut i gynnwys y Gymraeg a'r Saesneg mewn deunyddiau.

Hyfforddi staff

- 2.23 Er mor bwysig yw systemau a phrosesau, mae staff yn rhan bwysig o wyneb cyhoeddus pob sefydliad, ac mae gan staff ddylanwad mawr dros yr iaith y bydd pobl yn ei defnyddio gyda'r sefydliad. Oherwydd hynny, mae'n bwysig fod staff yn cael eu hyfforddi a'u cyfarwyddo i ymddwyn mewn ffordd sy'n annog defnyddwyr i ddefnyddio'r Gymraeg. Gall hyn gynnwys:
- sut i gyfarch pobl yn Gymraeg a chynnig gwasanaeth Cymraeg yn ddiodyn neu'n rhagweithiol
 - sut y gall staff di-Gymraeg sicrhau bod pobl yn cael defnyddio'r Gymraeg os ydynt yn dymuno
 - sut i hwyluso defnydd o'r Gymraeg gan grwpiau o ddefnyddwyr ag anghenion penodol, er enghraifft dysgwyr.

3 Rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg

- 3.1 Mae defnyddwyr wedi dweud wrthym eu bod yn awyddus i weld gwasanaethau Cymraeg yn cael eu dathlu a'u hyrwyddo'n fwy amlwg.

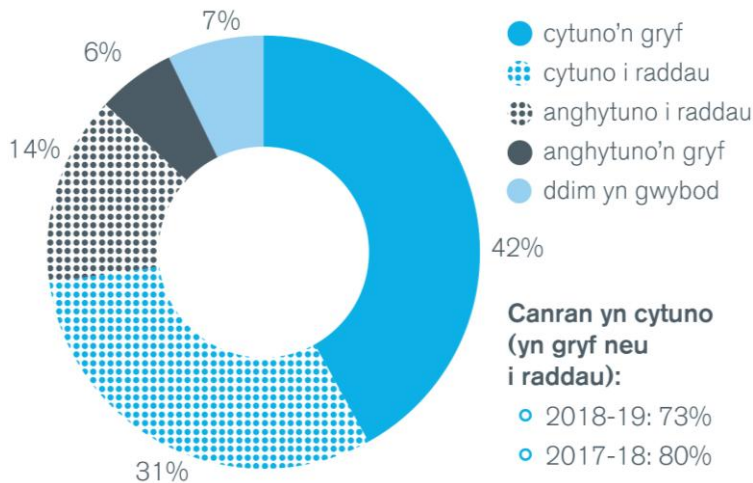
“Pan mae 'na ryw fath o ddigwyddiad yn y coleg mae pawb yn gwybod amdano achos mae posteri ym mhob man. Dyle bod gwasanaethau Cymraeg yn cael eu hyrwyddo yr un mor amlwg.”

“Dwi'n credu bod angen dathlu'r gwasanaethau sydd bellach ar gael yn Gymraeg a rhannu llwyddiannau.”

Sylwadau mewn grwpiau trafod

- 3.2 Dywedodd bron i dri chwarter ymatebwyr i arolwg barn eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os yw sefydliadau'n ei gwneud yn glir eu bod ar gael. Amlyga hynny'r potensial i sefydliadau gynyddu defnydd drwy godi ymwybyddiaeth.

Arolwg barn: “Rydw i'n fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg os yw sefydliadau'n ei gwneud yn glir i mi eu bod ar gael”



Safonau perthnasol – rhoi gwybod am wasanaethau Cymraeg

- 3.3 Mae safon sy'n ei gwneud yn ofynnol hybu a hysbysebu'r holl wasanaethau Cymraeg rydych yn eu cynnig:

Rhaid ichi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.

Safonau'r Gymraeg

- 3.4 Mae'n ofynnol hysbysu pobl fod gwasanaethau Saesneg hefyd ar gael yn Gymraeg. Mae'r safon sy'n ymwneud â hyn yn berthnasol i bob gwasanaeth, dim ots a oes safon benodol sy'n ymwneud â'r gwasanaeth hwnnw:

Os byddwch yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen yr ydych yn ei llunio, neu wefan yr ydych yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.

Safonau'r Gymraeg

- 3.5 Ochr yn ochr â hynny, mae nifer o safonau sy'n nodi sefyllfaoedd penodol lle mae angen rhoi gwybod fod gwasanaeth ar gael yn Gymraeg. Ceir rhestr o'r safonau hynny yn atodiad 1. Gallwch wirio'ch hysbysiad cydymffurfio i weld pa safonau'n union sy'n berthnasol i chi. Yn y tabl isod, mae rhai enghreifftiau o ofynion, ac awgrymiadau ynghylch sut i fynd ati.
- 3.6 Fel gydag unrhyw ymdrechion eraill i hybu gwasanaethau Cymraeg, bydd y negeseuon mwyaf effeithiol yn syml, cadarnhaol ac atyniadol.
- 3.7 Os oes gennych frand penodol ar gyfer hybu gwasanaethau Cymraeg, gellir defnyddio'r brand neu slogan gysylltiedig ar y pwynt pan fo'r gwasanaeth yn cael ei gynnis.
- 3.8 Gallwch ddefnyddio logo Iaith Gwaith mewn deunyddiau ac ar wefannau hefyd.
- 3.9 Dyma awgrymiadau am sut i fynd ati i gydymffurfio â rhai o'r gofynion i hyrwyddo gwasanaethau. (Mae gofynion tebyg yn berthnasol i geisiadau grant, tendro am gontractau, a cheisiadau swydd hefyd.)

Gofynion hyrwyddo	Sut i fynd ati
<p>Cynnwys datganiad yn croesawu gohebiaeth Gymraeg, ac yn nodi na fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi, mewn gohebiaeth ac mewn deunyddiau sy'n gwahodd gohebiaeth</p>	<p>Datganiad mewn lle amlwg ar ohebiaeth a deunyddiau perthnasol, gan gynnwys yn llofnod pob e-bost – mae'r gofyniad yn berthnasol i bob darn o ohebiaeth.</p> <p>Enghraifft o ddatganiad: “Mae croeso i chi ohebu â ni yn Gymraeg. Byddwn yn ateb yn Gymraeg ac yn sicrhau nad yw gohebu yn Gymraeg yn arwain at unrhyw oedi.”</p>
<p>Rhoi gwybod i bobl sy'n ffonio prif rif ffôn / llinell gymorth / canolfan alwadau fod modd cael gwasanaeth Cymraeg</p>	<p>Ar y cyfle cyntaf posib. Os ydych yn defnyddio dull awtomatig o ateb y ffôn, neu'n chwarae gwytodaeth wedi ei recordio wrth i bobl ddisgwyl i'w galwad gael ei hateb, gallwch chwarae neges yn rhoi gwybod am y gwasanaeth Cymraeg bryd hynny.</p> <p>Fel arall bydd angen i'r sawl sy'n ateb y ffôn roi gwybod bod gwasanaeth Cymraeg ar gael. Gellir gwneud hynny drwy ddatganiad penodol, neu drwy gychwyn y sgwrs yn Gymraeg</p>
<p>Rhoi gwybod bod modd gadael neges Gymraeg ar beiriant ateb</p>	<p>Neges wedi ei recordio'n cynnwys datganiad, e.e. “Gallwch adael neges yn Gymraeg. Byddwn yn sicrhau na fydd hyn yn arwain at unrhyw oedi.”</p>
<p>Nodi'n glir ar dudalennau gwe Saesneg fod y dudalen hefyd ar gael yn Gymraeg, a lincio'n uniongyrchol</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Botwm i newid iaith mewn lle amlwg ar y wefan ○ Datganiad neu hysbyseb yn hybu'r opsiwn Cymraeg ○ Pop-yp yn cymell ymwelwyr â'r wefan Saesneg i fynd i'r ochr Gymraeg
<p>Datgan bod modd defnyddio'r Gymraeg wrth hysbysebu cyfarfodydd</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Datganiad mewn lle amlwg ar yr agenda, gwahoddiad neu ddeunyddiau hysbysebu. ○ Enghraifft o ddatganiad: “Mae croeso i chi ddefnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfod. Byddwn yn trefnu gwasanaeth cyfieithu ar y pryd os bydd angen.”
<p>Datgan mewn dogfennau a ffurflenni Saesneg fod fersiwn Cymraeg ar gael</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Datganiad mewn lle amlwg ar y ddogfen neu'r ffurflen, e.e. “Fersiwn Cymraeg ar gael” ○ Os yw'r ddogfen yn un electronig, gallwch gynnwys dolen i'r fersiwn Cymraeg, e.e. “Defnyddiwch y fersiwn Cymraeg yma!” ○ Ydi hi'n bosib gwneud y ddogfen / ffurflen yn ddwyieithog?
<p>Arddangos arwydd yn croesawu defnyddio'r Gymraeg mewn derbynfydd, a sicrhau bod staff derbynfa sy'n siarad Cymraeg yn gwisgo bathodyn</p>	<p>Arwyddion amlwg yn datgan bod croeso i bobl ddefnyddio'r Gymraeg, e.e.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “Croeso i chi ddefnyddio'r Gymraeg yma!” ○ “Siaradwch Gymraeg gyda staff sy'n gwisgo'r bathodyn” ○ “Gwasanaeth cyflym ar gael yn Gymraeg”

laith Gwaith

- 3.10 Mae'r brand laith Gwaith wedi ei sefydlu ers blynyddoedd ac yn gyfarwydd i ddefnyddwyr. Mae defnyddwyr wedi dweud wrthon ni fod gweld y logo oren yn rhoi sicrwydd iddynt fod gwasanaeth Cymraeg ar gael, ac yn eu hannog i ddefnyddio'r Gymraeg gyda'r sefydliad.

“Mae gorfod gofyn i rhywun siarad Cymraeg, a'r posibilrwydd o gael eich gwrthod, yn lletchwith. Os dwi'n gweld eu bod nhw yn gwisgo bathodyn laith Gwaith, wna i siarad Cymraeg yn syth.”

“Y logo ydi'r ffordd hawsa i hyrwyddo... Ma pawb yn nabod y logo.”

Sylwadau mewn grwpiau trafod

- 3.11 Gallwch ddefnyddio logo laith Gwaith i hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg – naill ai fel rhan o ymgyrch, neu er mwyn tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg penodol.
- 3.12 Gallwch [archebu posteri a chortynnau gwddf am ddim drwy'n gwefan](#), ac mae deunyddiau i'w lawrlwytho yno hefyd. Gallwn ddarparu trwydded i chi greu eich deunyddiau eich hunain os oes angen. Mae nwyddau 'Dysgwr' gyda'r logo ar gael drwy'r Ganolfan Dysgu Cymraeg.
- 3.13 Mae'n bwysig peidio â defnyddio'r logo os nad yw'r gwasanaeth ar gael – er enghraifft, rydym wedi clywed am staff yn gwisgo dillad gyda'r logo arnynt er nad ydynt yn siarad Cymraeg. Gall hyn danseilio hyder pobl yn y logo a'r sefydliad fel ei gilydd.



Ymgyrch gyffredinol

- 3.14 Gall sefydliadau fynd ati i hyrwyddo'u holl wasanaethau Cymraeg drwy un ymgyrch.

Enghraifft o sefydliad yn gwneud hyn yw ymgyrch 'Pa bynnag ffordd...' Cyngor Sir Gâr – mae manylion llawn yr ymgyrch [yn yr astudiaeth achos ar ein gwefan](#). Aeth y cyngor ati i:

- llunio slogan fyddai'n cymhell pobl i ddefnyddio gwasanaethau yn Gymraeg (roedd y slogan Gymraeg yn canolbwyntio ar y dewis sydd ar gael i ddefnyddwyr, a'r slogan Saesneg yn targedu dysgwyr Cymraeg yn benodol)
- dylunio brand a baneri ar gyfer yr ymgyrch
- cynnwys hysbysebion gyda'r slogan a'r brand mewn lleoliadau addas, e.e. papur newydd y Cyngor, papurau bro, ac arosfannau bws.



Fel rhan o'r ymgyrch, mae'r Cyngor hefyd wedi creu fideo o berson go iawn yn defnyddio'r Gymraeg o fewn y Cyngor, er mwyn i aelodau'r cyhoedd allu gweld mor hawdd yw hynny.

- 3.15 Wrth fynd ati i gynllunio ymgyrch, bydd angen i sefydliadau gymryd nifer o gamau.

Mynd ati i lunio ymgyrch i hybu gwasanaethau Cymraeg

Adnabod cynulleidfaoedd

Gallwch ddewis targedu unrhyw ymgyrch ar bobl benodol. Byddai'n gwneud synnwyr gwneud ymchwil i sefydlu pa fath o bobl sydd ddim yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg ar hyn o bryd, ond a fyddai'n barod i wneud hynny gydag anogaeth.

Llunio neges

Bydd sloganau effeithiol yn syml ac yn gadarnhaol, ac yn debygol o apelio at y gynulleidfa darged. Gallech ddewis pwysleisio bod:

- o gwasanaethau Cymraeg ar gael ac o ansawdd da – neu wedi gwella
- o mwy a mwy o bobl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg
- o defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn gwneud lles i'r iaith.

Defnyddio negeswyr effeithiol

Mae pobl yn fwy tebygol o dderbyn negeseuon os ydynt yn cael eu cyfleu gan negesydd y maent yn ymddiried ynddo. Bydd y negesydd mwyaf effeithiol yn amrywio'n unol â'r neges, er enghraifft gellid defnyddio:

- o persona corfforaethol y sefydliad, er mwyn rhoi'r argraff fod y sefydliad cyfan yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaethau Cymraeg
- o staff sy'n darparu'r gwasanaeth Cymraeg, er mwyn rhoi sicrwydd i bobl fod staff ar gael i ddelio â nhw yn Gymraeg
- o modelau rôl – naill ai rhywun adnabyddus, neu bobl gyffredin y bydd defnyddwyr yn uniaethu â nhw – er mwyn cyfleu'r neges fod defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn rhywbeth arferol a chadarnhaol i'w wneud.

Dewis dulliau cyfathrebu addas

Er mwyn i unrhyw ymgyrch gyrraedd cymaint o bobl â phosib, mae angen dewis dulliau addas i gyfathrebu'r neges. Gall hynny gynnwys dulliau hyrwyddo arferol, fel:

- o cyfryngau cymdeithasol
- o fideos
- o hyrwyddo mewn digwyddiadau
- o hysbysebion yn y wasg a'r cyfryngau.

Mae hefyd yn bosib cynnwys hysbysebion neu frand ar y deunyddiau gwasanaeth eu hunain – er enghraifft cynnwys taflen gyda llythyr at ddefnyddwyr, rhoi hysbyseb ar ffurflenni, fideos ar wefanau, neu neges gyda slogan yr ymgyrch ar wasanaeth ateb ffôn.

Bod yn rhyngweithiol

Mae ymchwil yn awgrymu bod ymdrechion i newid ymddygiad pobl yn fwy effeithiol os yw pobl yn ymrwymo'n ysgrifenedig neu'n gyhoeddus i wneud rhywbeth. Enghraifft o wneud hyn fyddai annog pobl i ymrwymo ar y cyfryngau cymdeithasol i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg.

Gallwch hefyd annog pobl i rannu eu profiadau o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, fel bod eraill yn gweld bod y gwasanaeth ar gael.

Hyrwyddo gwasanaethau penodol

- 3.16 Er bod angen hybu pob gwasanaeth Cymraeg, gellir blaenoriaethu gwasanaethau penodol i'w hyrwyddo'n drylwyr, neu dargedu cynulleidfaoedd penodol.
- 3.17 Gall hyn fod yn arbennig o effeithiol ar gyfer gwasanaethau lle mae potensial mawr i gynyddu defnydd o wasanaethau Cymraeg, neu lle byddai derbyn gwasanaethau Cymraeg yn fuddiol i ddefnyddwyr. Er enghraifft, mae rhai cynghorau wedi gweithio gyda sefydliadau fel yr Urdd a'r Fenter Iaith leol er mwyn amlygu cyfleoedd i blant gael gwersi nofio Cymraeg.
- 3.18 Bydd gan rai sefydliadau gyswllt uniongyrchol â chynulleidfaoedd penodol, a dulliau dibynadwy o gyrraedd y gynulleidfa honno. Mae nifer o sefydliadau addysg yn hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg i'w myfyrrwyr.

- Cynnal sesiynau cynefino i fyfyrwyr ynghylch y cymorth, gweithgareddau a chyfleoedd cyfrwng Cymraeg sydd ar gael iddynt yn ystod eu hamser yn y coleg, ac mae cyfrif Twitter gan y Cydlynwyr Gweithgareddau Cymraeg ar gyfer rhannu gwybodaeth (Coleg Ceredigion a Choleg Sir Gâr)
- Darparu llyfryn dwyieithog am fywyd coleg i bob myfyriwr, sy'n cynnwys adran ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, ac sy'n esbonio'r 10 hawl fwyaf perthnasol i fyfyrwyr sy'n siarad Cymraeg, a amlygir yn ymgyrch 'Mae gen i hawl' y Comisiynydd (Coleg Pen-y-bont)
- Dyddiau agored yn cynnwys sesiwn benodol sy'n rhoi sylw i gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg yn y coleg, gan gynnwys ymweliad â'r neuadd Gymraeg, gyda'r nod o sicrhau bod ymwelwyr yn gweld bod y Gymraeg yn rhan naturiol o fywyd myfyrrwyr, o ran eu hastudiaethau academiaidd a'u hamser hamdden (Prifysgol Bangor)
- Casglu data i sefydlu pa fyfyrwyr sy'n siarad Cymraeg ac wedi cael addysg Gymraeg cyn-16, ac yna cysylltu â'r dysgwyr yn unigol er mwyn rhoi gwybod iddynt am gyfleoedd i gyflwyno gwaith ysgrifenedig yn Gymraeg, dilyn rhannau o'u cyrsiau yn Gymraeg, dilyn profiad gwaith mewn amgylchedd Cymraeg, derbyn nodiadau dwyieithog, a chael asesiadau, cyfweiliadau mynediad, tiwtorialau a mentora yn Gymraeg (Coleg Cambria)

Diwrnod Hawliau'r Gymraeg

- 3.19 Yn ogystal ag ymgyrchoedd unigol allweddol trwy gydol y flwyddyn, rydym ni yn y Comisiynydd wedi sefydlu 'Diwrnod Hawliau'r Gymraeg' – sef diwrnod pan all yr holl sefydliadau sydd o dan ddyletswydd hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg. Mae'n cael ei gynnal o gwmpas y 6ed o Ragfyr (yn dibynnu ble mae'r penwythnos yn glanio), ac yn ffordd o gael un llais cryf yn hyrwyddo hawliau. Mae hefyd yn fachyn i hyrwyddo'r hawliau yn fewnol ac i atgoffa staff o'r gofynion sydd ar y sefydliad.
- 3.20 Rydym wedi creu pecyn o adnoddau y gall sefydliadau ddefnyddio i hyrwyddo hawliau mewn ffordd syml a chlir. Gallwch gysylltu â ni am gopi o'r pecyn – post@comisiynyddygydraeg.cymru
- 3.21 Yn amlwg, un elfen o gynllun hyrwyddo ddylai'r Diwrnod Hawliau fod, ac mae croeso i chi ddefnyddio y deunyddiau sydd yn y pecyn trwy gydol y flwyddyn neu gynllunio eich ymgyrchoedd eich hunain fel uchod.

4 Dysgu am ymddygiad defnyddwyr

Mesur cynnydd

- 4.1 Wrth fynd ati i hybu gwasanaethau Cymraeg, mae'n synhwyrol mesur i ba raddau mae'r ymyriadau'n gweithio, gan gasglu data lleol am effaith y gwahanol ymdrechion i gynyddu defnydd.
- 4.2 Un dull o wneud hyn yw sefydlu gwaelodlin:
 - casglu data ar y lefel o ddefnydd cyn yr ymyriad
 - ymyrryd (e.e. newid dyluniad y gwasanaeth, neu hyrwyddo'r gwasanaeth mewn ffordd wahanol)
 - casglu data ar y lefel o ddefnydd ar ôl yr ymyriad.
- 4.3 Dull arall yw treial dan reolaeth:
 - rhannu defnyddwyr yn ddau neu fwy o grwpiau
 - peidio ag ymyrryd gydag un grŵp, ac ymyrryd gyda'r grwpiau eraill
 - mesur a chymharu lefelau defnydd o fewn y gwahanol grwpiau.
- 4.4 Yn ogystal â data meintiol ar y nifer sy'n defnyddio gwasanaethau Cymraeg, gallai fod yn ddefnyddiol gofyn i ddefnyddwyr am adborth ansoddol er mwyn sefydlu beth sy'n debygol o wneud iddynt newid eu harferion.
- 4.5 Gallai fod yn ddefnyddiol i sefydliadau osod targed ar gyfer cynyddu defnydd.

Mae Dŵr Cymru wedi gosod targed i gynyddu'r nifer o'u cwsmeriaid sy'n cofrestru i gael gohebiaeth Gymraeg gan y cwmni i 25,000 erbyn 2025.

Ymchwil i anghenion defnyddwyr

- 4.6 Gan mai'r her i sefydliadau yw newid ymddygiad defnyddwyr, mae'n allweddol deall beth sy'n dylanwadu ar eu hymddygiad.
- 4.7 Fel y soniwyd ym mharagraff 1.6, rydym ni a sefydliadau eraill wedi gwneud tipyn o waith ymchwil er mwyn canfod beth fydd y camau mwyaf effeithiol i sefydliadau eu cymryd er mwyn cymell pobl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae canfyddiadau'r gwaith hwnnw i'w gweld yn yr [adroddiadau sicrwydd Hawlio Cyfleoedd \(2018-19\)](#) a [Mesur o Lwyddiant \(2017-18\)](#).
- 4.8 Fodd bynnag, rydym yn awyddus i weld sefydliadau'n mynd ati i gynnal eu gwaith ymchwil eu hunain. Mae nifer o gryfderau i wneud gwaith ymchwil ar lefel leol yn hytrach na chenedlaethol, er enghraifft:
 - gellir cyfuno'r gwaith ymchwil i ymddygiad o ran y Gymraeg ag ymchwil defnyddwyr eraill, er mwyn cael gwell gwerth am arian / rhannu'r gost
 - gellir defnyddio gwasanaethau a defnyddwyr go iawn fel sail i'r gwaith ymchwil, gan wneud newidiadau real, gan sicrhau bod y canfyddiadau'n fwy dibynadwy
 - gellir cymryd i ystyriaeth anghenion penodol proffil defnyddwyr y sefydliad.

- 4.9 Dyma rai syniadau ynghylch sut y gallwch fynd ati i wneud gwaith ymchwil i anghenion defnyddwyr yn rhad a syml. Mae'r dulliau hyn yn adlewyrchu rhai y mae'r Comisiynydd neu sefydliadau eraill wedi eu defnyddio.

Mynd ati i ymchwilio i arferion ac anghenion defnyddwyr

Grwpiau trafod

- Cynnull grwpiau o tua 6-12 o ddefnyddwyr
- Gwahoddiad agored neu dargedu grwpiau penodol o ddefnyddwyr
- Sgwrs anffurfiol strwythuredig wedi ei hwyluso gan aelod staff
- Holi am brofiadau a barn
- Gellir defnyddio promptiau neu adnoddau i gymell trafodaeth

Chwarae rôl

- Fel grwpiau trafod, ond gyda mwy o elfennau rhyngweithiol
- Creu senarios darparu gwasanaeth realistig
- Cael mynychwyr i ymddwyn fel y byddent yn gwneud yn naturiol yn y sefyllfaoedd hyn
- Adlewyrchu ar y chwarae rôl gyda'r mynychwyr

Arsylwi

- Cael mynediad at sefyllfaoedd darparu gwasanaeth go iawn, e.e. gwranddo i mewn ar alwadau ffôn mewn canolfan gyswllt, neu gyswllt derbynfa
- Cofnodi ymddygiad defnyddwyr go iawn y gwasanaeth o ran dewis iaith, a pha ffactorau sy'n effeithio ar hynny

Cwestiynau uniongyrchol

- Cymell staff rheng flaen i holi cwestiynau penodol i gwsmeriaid go iawn, e.e. drwy ychwanegu cymal at sgriptiau darparu gwasanaeth
- Er enghraifft, gellir gofyn i ddefnyddwyr sy'n ffonio llinell ffôn Saesneg a ydynt yn siarad Cymraeg, ac os felly pam y gwnaethant ddewis defnyddio'r Saesneg yn hytrach na'r Gymraeg

Arolwg defnyddwyr

- Mae nifer o sefydliadau'n holi barn defnyddwyr drwy arolygon, e.e. drwy banel trigolion, ac arolygon ar-lein cyffredinol / ar wasanaeth penodol
- Gellir defnyddio'r ymarferiadau hyn i gasglu gwybodaeth am arferion ac anghenion pobl o ran defnyddio gwasanaethau Cymraeg
- Enghreifftiau o gwestiynau y gellir eu gofyn:

“Ydych chi'n cysylltu â ni yn Gymraeg? Os ddim, pam?”

“Ydych chi'n gwybod pa rai o'n gwasanaethau ni sydd ar gael yn Gymraeg?”

“Beth fyddai'n eich gwneud yn fwy tebygol o ddefnyddio'n gwasanaethau yn Gymraeg?”

Ymchwil meintiol

Mae'r dulliau a nodwyd yn yr adran flaenorol ar fesur cynnydd – sef sefydlu gwaelodlin a threial dan reolaeth – hefyd yn ffyrdd o ddysgu am arferion ac anghenion defnyddwyr

Maent yn ein galluogi i fesur sut mae ymddygiad pobl yn newid wrth i ni amrywio camau yn y broses o ddarparu gwasanaeth

Atodiad 1: safonau perthnasol

Rhif y safon (rheoliadau)	Geiriad y safon
7 (1); 7 (2); 7 (4); 7 (5); 7 (6); 7 (7)	<p>Rhaid ichi ddatgan—</p> <p>(a) mewn gohebiaeth, a</p> <p>(b) mewn cyhoeddiadau a hysbysiadau swyddogol sy'n gwahodd personau i anfon ymateb neu i anfon gohebiaeth atoch,</p> <p>eich bod yn croesawu cael gohebiaeth yn Gymraeg, y byddwch yn ateb gohebiaeth yn Gymraeg, ac na fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.</p>
9 (1); 9 (2); 9 (4); 9 (5); 9 (6); 9 (7)	<p>Pan fydd person yn cysylltu â chi ar eich prif rif ffôn (neu ar un o'ch prif rifau ffôn), neu ar unrhyw rifau llinell gymorth neu rifau canolfan alwadau, rhaid ichi roi gwybod i'r person bod gwasanaeth Cymraeg ar gael.</p>
16 (1); 16 (2); 16 (4); 16 (5); 16 (6); 15 (7)	<p>Rhaid i'ch prif wasanaeth (neu wasanaethau) ateb galwadau ffôn roi gwybod i bersonau sy'n galw, yn Gymraeg, fod modd gadael neges yn Gymraeg.</p>
30 (1); 26 (2); 26 (4); 28 (5); 30 (6); 26 (7)	<p>Os byddwch yn trefnu cyfarfod sy'n agored i'r cyhoedd rhaid ichi ddatgan ar unrhyw ddeunydd sy'n ei hysbysebu, ac ar unrhyw wahoddiad iddo, fod croeso i unrhyw un sy'n bresennol ddefnyddio'r Gymraeg yn y cyfarfod.</p>
33 (1); 29 (2); 29 (4); 31 (5); 33 (6); 29 (7)	<p>Os byddwch yn trefnu cyfarfod sy'n agored i'r cyhoedd, rhaid ichi sicrhau bod gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o'r Gymraeg i'r Saesneg ar gael yn y cyfarfod, a rhaid ichi hysbysu'r rheini sy'n bresennol ar lafar yn Gymraeg—</p> <p>(a) bod croeso iddynt ddefnyddio'r Gymraeg, a</p> <p>(b) bod gwasanaeth cyfieithu ar y pryd ar gael.</p>
49 (1); 45 (2); 45 (4); 47 (5); 52 (6); 38 (7)	<p>Os byddwch yn llunio fersiwn Gymraeg a fersiwn Saesneg o ddogfen ar wahân, rhaid ichi sicrhau bod y fersiwn Saesneg yn datgan yn glir bod y ddogfen hefyd ar gael yn Gymraeg.</p>
50A (1); 46A (2); 46A (4); 47A (5); 52A (6); 38A (7)	<p>Os byddwch yn llunio fersiwn Gymraeg a fersiwn Saesneg o ffurflen ar wahân, rhaid ichi sicrhau bod y fersiwn Saesneg yn datgan yn glir bod y ffurflen hefyd ar gael yn Gymraeg.</p>
81 (1); 77 (2); 76 (4); 78 (5); 85 (6); 60 (7)	<p>Rhaid ichi hybu unrhyw wasanaeth Cymraeg a ddarperir gennych, a hysbysebu'r gwasanaeth hwnnw yn Gymraeg.</p>
82 (1); 79 (2); 78 (4); 80 (5); 87 (6); 62 (7)	<p>Os byddwch yn darparu gwasanaeth yn Gymraeg sy'n cyfateb i wasanaeth yr ydych yn ei ddarparu yn Saesneg, rhaid i unrhyw gyhoeddusrwydd neu ddogfen yr ydych yn ei llunio, neu wefan yr ydych yn ei chyhoeddi, sy'n cyfeirio at y gwasanaeth Saesneg nodi bod gwasanaeth cyfatebol ar gael yn Gymraeg.</p>
157 (1); 151 (2); 151 (4); 154 (5); 165 (6)	<p>Rhaid ichi—</p> <p>(a) sicrhau bod gennych drefniadau ar gyfer—</p> <p>(i) goruchwyllo'r modd yr ydych yn cydymffurfio â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy,</p>

-
- | | |
|--|---|
| | <p>(ii) hybu'r gwasanaethau a gynigir gennych yn unol â'r safonau hynny, a</p> <p>(iii) hwyluso defnyddio'r gwasanaethau hynny,</p> <p>(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar eich gwefan, ac</p> <p>(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'ch swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.</p> |
|--|---|

Atodiad 2: cymhwyso fframwaith MINDSPACE i wasanaethau Cymraeg

Dylanwad	Dulliau o gymhwyso i hybu gwasanaethau Cymraeg
<p>Negesydd</p> <p>Cawn ein dylanwadu'n drwm gan bwy sy'n cyfathrebu gwybodaeth</p>	<p>Mae'n bwysig fod negeseuon yn cael eu cyfleu gan rywun y mae pobl yn ymddiried ynddo. Gall nifer o ffactorau arwain at ymddiriedaeth, er enghraifft awdurdod, hoffter, arbenigedd neu empathi</p> <p>Gall sefydliadau fanteisio ar hyn drwy gyfleu eu bod yn gwbl ymroddedig i ddarparu gwasanaethau Cymraeg – y sefydliad sydd yn y lle gorau i siarad ag awdurdod am ei wasanaethau ei hun. Gall hyn fod drwy gyfathrebu cyffredinol neu drwy annog pob aelod o staff i amlygu argaeledd gwasanaethau Cymraeg</p> <p>Gallai sefydliadau hefyd ddefnyddio pobl y mae eraill yn ymddiried ynddynt neu'n uniaethu â nhw – modelau rôl, cyfoedion, neu bobl mewn sefyllfa debyg – er mwyn cyfleu negeseuon</p>
<p>Cymhellion</p> <p>Caiff ein hymateb i gymhellion eu ffurfio gan 'shortcuts' meddyliol rhagweladwy, fel osgoi colledion</p>	<p>Gall 'colledion' i ddefnyddwyr gynnwys colli amser drwy oedi, neu gael eu trin yn llai ffafriol o ran canlyniad y broses. Felly mae angen rhoi sicrwydd i bobl fod gwasanaethau Cymraeg ar gael yn hawdd, ac na fydd eu defnyddio'n arwain at unrhyw anfantais</p> <p>Gallai sefydliadau ystyried defnyddio cymhellion cadarnhaol hefyd, er enghraifft nodi y bydd ceisiadau a wneir yn Gymraeg yn cael eu prosesu'n gynt</p>
<p>Normau</p> <p>Cawn ein dylanwadu'n drwm gan beth mae pobl eraill yn ei wneud</p>	<p>Cyfleu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ bod darparu'r gwasanaeth Cymraeg yn rhywbeth arferol – nad yw defnyddio'r Gymraeg yn ddewis eithriadol y mae angen trefniadau arbennig ar ei gyfer ○ bod niferoedd cynyddol o bobl yn defnyddio'r Gymraeg, er enghraifft drwy roi gwybod am ystadegau sy'n dangos cynnydd neu drwy annog pobl i rannu'r ffaith eu bod yn defnyddio'r Gymraeg ○ mai defnyddio'r Gymraeg yw'r peth cymdeithasol-dderbyniol i'w wneud (e.e. drwy ddefnyddio gwên-luniau neu negeseuon cadarnhaol eraill ar gyfer yr opsiynau Cymraeg, neu roi'r Gymraeg mewn ffont neu leoliad mwy amlwg)
<p>Dewisiadau diofyn</p> <p>Rydym yn mynd gyda llif dewisiadau sydd wedi eu gosod yn barod</p>	<p>I'r graddau y mae hynny'n bosib, cynnig gwasanaethau yn Gymraeg heb i'r defnyddiwr orfod newid cwrs neu gymryd cam ychwanegol – hyd yn oed os yw hynny'n golygu bod defnyddwyr yn gorfod newid cwrs neu gymryd cam ychwanegol er mwyn defnyddio'r Saesneg</p>
<p>Perthnasedd</p> <p>Tynnir ein sylw at yr hyn sy'n ymddangos yn newydd ac yn berthnasol i ni</p>	<p>Mae'r ffaith fod sefydliadau wedi buddsoddi yn eu gwasanaethau Cymraeg yn ddiweddar yn creu cyfle i hyrwyddo'r gwelliant a welwyd</p> <p>Bydd gan nifer o siaradwyr Cymraeg ragdybiaeth, ar sail profiadau blaenorol, nad yw gwasanaethau Cymraeg ar gael neu'n dda, ac felly gall sefydliadau fynd ati'n fwriadus i ddangos bod pethau wedi newid</p>

<p>Cyflyru</p> <p>Caiff yr hyn a wnawn ei effeithio'n aml gan giwiau isymwybodol</p>	<p>Mae pethau mân iawn yn dylanwadu ar asesiad pobl o'r tebygolrwydd fod gwasanaeth Cymraeg ar gael. Er enghraifft, mae defnyddwyr wedi sôn am iaith cyfarchiad, iaith sgwrs staff y sefydliad, iaith cerddoriaeth wrth aros i'r ffôn gael ei ateb, arwyddion mewn derbynfeydd, pa iaith sy'n ymddangos gyntaf wrth dynnu llythyr allan o amlen, ac ati. Gall sefydliadau roi sylw manwl iawn i brofiad defnyddwyr yn ei gyfanrwydd, gan sicrhau bod pob ciw gweledol a chlywedol yn arwain pobl i ddefnyddio'r Gymraeg</p>
<p>Teimlad</p> <p>Gall ein hymlyniadau emosiynol ffurfio beth rydym yn ei wneud</p>	<p>Gellir clymu negeseuon ynghylch defnyddio gwasanaethau Cymraeg wrth deimladau cadarnhaol pobl o ymlyniad at yr iaith</p> <p>Gall yr iaith a ddefnyddir weithiau roi'r argraff i bobl nad yw'r gwasanaeth wedi ei greu ar gyfer 'pobl fel nhw', ac felly gallai fod yn fuddiol newid ieithwedd a themau i wneud iddynt deimlo'n fwy cyfforddus</p>
<p>Ymrwymadau</p> <p>Rydym eisiau cadw at yr addewidion rydyn ni'n eu gwneud yn gyhoeddus, ac ymddwyn tuag at bobl yn y ffordd maen nhw'n ymddwyn tuag atom ni</p>	<p>Gallai sefydliadau annog defnyddwyr i ymrwymo (i'r sefydliad, neu i'r naill a'r llall) i ddefnyddio'r Gymraeg</p> <p>Gellir manteisio ar ddymuniad pobl i gydgyfnewid drwy gyfarch a dechrau cyswllt yn Gymraeg, gan wneud siaradwyr Cymraeg yn fwy tebygol o barhau â'r cyswllt yn Gymraeg</p>
<p>Ego</p> <p>Rydym yn gweithredu mewn ffyrdd sy'n gwneud i ni deimlo'n well amdanom ein hunain</p>	<p>Gallai sefydliadau bwysleisio effaith gadarnhaol defnyddio gwasanaethau Cymraeg ar y defnydd o'r Gymraeg yn gyffredinol</p>



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

0345 6033 221

post@comisiynyddygyymraeg.cymru

[@ComyGymraeg](https://twitter.com/ComyGymraeg)

comisiynyddygyymraeg.cymru