

[At: DigitalInclusionMailbox@gov.wales](mailto:DigitalInclusionMailbox@gov.wales)

26 Tachwedd 2024

## **Ymateb Llais i ddatblygiad polisi Cynhwysiant Digidol i'r Dyfodol**

1. Mae Llais yn croesawu'r cyfle i roi atborth ar y polisi cynhwysiant digidol i'r dyfodol.
2. Corff statudol annibynnol yw Llais, a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru, i roi llais cryf i bobl Cymru wrth gynllunio a darparu eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol – yn lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol.
3. Rydym yn darparu gwasanaeth eiriolaeth cwynion, sy'n cynorthwyo pobl i godi pryder neu gŵyn am wasanaethau'r GIG neu ofal cymdeithasol. Mae ein staff eiriolaeth cwynion hyfforddedig, ymroddgar yn darparu cymorth annibynnol a chyfrinachol am ddim.
4. Wrth baratoi ein hymateb, rydym wedi cynnwys ein staff, ein gwirfoddolwyr, a defnyddio'r hyn yr ydym wedi'i glywed drwy ein gweithgareddau ymgysylltu â phobl sydd â phrofiad personol o allgáu digidol.
5. Mae ein hymatebion i gwestiynau Llywodraeth Cymru fel a ganlyn:

## **Beth yw eich barn ar y ddarpariaeth bresennol o ran cynhwysiant digidol yng Nghymru ar lefel genedlaethol, ranbarthol, neu leol?**

6. Mae'r ddarpariaeth bresennol yn amrywio yn dibynnu ar leoliad. Mae darpariaeth llawer yn well o ran gwasanaethau rhyngwyd dibynadwy mewn ardaloedd mwy trefol.
7. Mae ardaloedd gwledig neu ddifreintiedig yn aml heb yr un lefel o fynediad. Mae'r anghysondeb hwn yn golygu bod llawer o'r bobl rydyn

ni'n clywed ganddyn nhw (sydd efallai'n teimlo'n ynysig eisoes) yn dal i gael trafferth cael y cymorth digidol sydd ei angen arnyn nhw.

8. Mae llawer yn teimlo bod diffyg codi ymwybyddiaeth o'r hyn y mae cynhwysiant digidol yn ei olygu i bobl a chymunedau.
9. Mae prosiectau a mentrau cynhwysiant digidol rhanbarthol a lleol yn aml yn amrywio o un ardal i'r llall, gan ddibynnu ar wahanol sectorau a busnesau i ddarparu hyfforddiant e.e., banciau, cymdeithasau tai, darparwyr gofal ac ati.
10. Mae angen gwneud mwy i sicrhau bod cynhwysiant digidol yn cyrraedd y rhai sydd ei angen fwyaf, yn enwedig mewn cymunedau lle mae rhwystrau iaith neu broblemau iechyd yn fwy cyffredin.
11. Mae mentrau presennol fel Cymunedau Digidol Cymru wedi bod yn fuddiol, ond gallent fod yn fwy cyson, yn enwedig i'r rhai sydd wedi'u hallgáu fwyaf yn ddigidol (e.e., yr henoed, pobl ag anableddau, cymunedau gwledig).
12. Mae angen mwy o weithio gyda sefydliadau cymunedol dibynadwy, i hybu ymwybyddiaeth o wasanaethau cynhwysiant digidol, er mwyn gwella mynediad ac ymgysylltiad.

### **Beth sy'n rhwystro pobl rhag gallu cael mynediad at y ddarpariaeth cynhwysiant digidol?**

13. Mae'r argyfwng costau byw, gan gynnwys cynnydd ym mhris contractau ffonau symudol a band llydan, y dylid eu hystyried yn gyfleustodau, yn rhwystro pobl rhag gallu cael mynediad at ddarpariaeth cynhwysiant digidol.
14. Mae diffyg gweithio ar y cyd rhwng gwasanaethau e.e., iechyd a gofal cymdeithasol, tai, lles, a nawdd cymdeithasol, a gall pob un ohonynt gael effaith ar allu person i gael ei gynnwys yn ddigidol.

15. Nid oes digon o ddarpariaeth ar gyfer pobl sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol yn barhaol - e.e., y rhai nad ydynt yn gallu defnyddio technoleg neu gaffael y sgiliau i ddefnyddio gwasanaethau digidol, naill ai oherwydd cyflwr iechyd / meddygol, anabledd dysgu, neu rai pobl hŷn nad ydynt efallai'n barod i gael eu cynnwys yn ddigidol.
16. Ar gyfer pobl â nam ar eu golwg, problemau symudedd, neu namau gwybyddol, nid yw gwefannau ac apiau sydd wedi'u cynllunio ar gyfer y boblogaeth gyffredinol yn gweithio iddyn nhw. I rai mewn cymunedau ethnig lleiafrifol, mae llywio eu ffordd o gwmpas gwasanaethau digidol mewn ail iaith, neu iaith nad ydynt yn gwbl gyfforddus â hi, yn ychwanegu haen arall o anhawster.
17. Mae rhai pobl yn teimlo embaras am ddiffyg sgiliau digidol, ac mae hyn yn eu hatal rhag ceisio cymorth. Gallai dysgu cyfeillgar yn y gymuned leihau hyn.
18. Gall argaeledd cyfyngedig adnoddau mewn ieithoedd cymunedol wneud gwasanaethau digidol yn fwy anodd i grwpiau amrywiol eu cyrchu; gallai cynnig cymorth amlieithog helpu.

### **Beth sy'n gweithio'n dda? Allwch chi roi enghreifftiau o arfer gorau?**

19. Cynlluniau fel **Dyddiau Gwener Digidol** (Rhondda Cynon Taf) i bobl gael cymorth ac arweiniad ar ddefnyddio offer, gwasanaethau digidol, a meithrin sgiliau cyffredinol. Darparwyd hyn gan ddefnyddio manau cymunedol lleol fel llyfrgelloedd, y gwyddom eu bod mewn perygl oherwydd toriadau yn y gyllideb.
20. Cynhaliodd **Grŵp Cartrefu Cymunedol Cynon Taf** brosiect cynhwysiant digidol ychydig flynyddoedd yn ôl, gan weithio mewn partneriaeth â BT, i sicrhau bod hawlwyd Credyd Cynhwysol yn cael mynediad at fand llydan sylfaenol am £10 y mis, gan alluogi iddynt gynnal eu hawliadau a bodloni

cytundebau hawlwyf, a darparu tabledi neu ffonau clyfar cost isel i denantiaid, lle bo angen.

21. Yn Ynys Môn, mae tîm gofal sylfaenol **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr** wedi comisiynu mudiad 3ydd sector, i ddarparu hyfforddiant i ddefnyddio ap y GIG ar gyfer pobl hŷn mewn lleoliadau cymunedol. Mae hyn wedi bod yn boblogaidd iawn.
22. **Cymunedau Digidol Cymru:** Ochr yn ochr â mentrau fel AbilityNet, mae'r rhaglenni hyn yn gwneud gwahaniaeth drwy ddarparu cymorth ymarferol i'r rhai sydd ei angen fwyaf. I'r bobl yr ydym wedi siarad â nhw nad ydynt wedi cael llawer o brofiad digidol, mae'r math hwn o gymorth wyneb yn wyneb yn hanfodol. P'un ai yw'n helpu pobl hŷn i ddysgu sut i ddefnyddio e-bost, neu'n helpu rhywun ag anabledd i gael mynediad at wasanaethau ar-lein, mae'r dull personol hwn yn allweddol.
23. **Rhaglenni Rhoi Technoleg:** Mae mentrau sy'n adnewyddu a dosbarthu dyfeisiau i bobl mewn angen yn gwneud gwaith gwych i gael technoleg i ddwylo'r rhai na allant ei fforddio. Mae'r rhaglenni hyn yn aml yn gweithio gyda grwpiau lleol, i sicrhau bod pobl nid yn unig yn cael y dyfeisiau sydd eu hangen arnynt, ond hefyd yr hyfforddiant i'w defnyddio'n effeithiol. Pe bai modd ehangu'r rhaglenni hyn, gyda'r rhwydwaith cymorth y tu ôl iddynt, yna byddai hyn yn gwneud gwahaniaeth i bobl.
24. Mae partneriaethau lleol gyda llyfrgelloedd, cartrefi gofal, a chanolfannau cymunedol, yn creu amgylcheddau cyfforddus ar gyfer dysgu sgiliau digidol.
25. Gallai ehangu cynlluniau "mentor digidol", lle mae pobl yn cael cymorth parhaus, personol gan fentoriaid cymunedol, helpu cyfranogwyr i fagu hyder a chynnal ymgysylltiad.

**Beth hoffech chi ei weld yn y dyfodol o ran polisi cynhwysiant digidol?**

26. **Nid yw pawb eisiau technoleg yn eu bywydau** am bob math o resymau. Ni ddylai'r rhai sydd eisiau, ond na allant, gael eu rhoi dan anfantais.
27. **Gwell cysylltiadau rhwng darparwyr gwasanaethau digidol a darparwyr gwasanaethau eraill mewn gwahanol sectorau e.e. iechyd a gofal cymdeithasol, lles a nawdd cymdeithasol, addysg, ac ati.** Bydd hyn yn helpu i gael gwell dealltwriaeth o'r hyn y mae'r bobl sydd fwyaf tebygol o fod wedi'u hallgáu'n ddigidol ei eisiau neu'i angen.
28. **Technoleg sylfaenol gymorthdaledig ar gyfer y rhai sydd fwyaf mewn perygl o gael eu hallgáu'n ddigidol.** Yn cynnwys darparu cytundebau credyd heb unrhyw log dros y cyfnod ad-dalu, gyda pharmedrau mwy hyblyg ynghylch ad-daliadau a llai o gosbau am ad-daliadau hwyr. Byddai hyn yn galluogi pobl i osgoi benthychwyr llog uchel na roddir blaenoriaeth, lle mae ganddynt sgorau credyd gwael neu ddim sgôr credyd o gwbl, a thorri'r cylch dyled y gall aelwydydd incwm is gael eu dal ynddo.
29. **Technoleg gynorthwyol am ddim** i bobl anabl allu cyrchu gwasanaethau digidol mor deg ag unrhyw un arall.
30. **Gwell seilwaith digidol** yn darparu mynediad rhyngrwyd gwell a mwy dibynadwy i gymunedau mwy gwledig ac arfordirol.
31. **Hybiau a chymorth digidol**, naill ai'n rhai newydd neu drwy ddefnyddio'r ddarpariaeth gwasanaethau cymunedol sy'n bodoli eisoes, i sicrhau bod y rhai sydd angen mwy o gymorth gyda'u sgiliau, neu a allai fod heb fynediad at wasanaethau digidol / band eang fel arall, yn gallu cael y cymorth sydd ei angen arnynt e.e., pobl sy'n ddigartref, a darpariaeth i gynnig ymweliadau cartref lle mae gan bobl gyfyngiadau oherwydd problemau iechyd neu gyfrifoldebau gofalu.
32. **Rheoleiddio mwy llym**, gyda'r sector preifat yn gorfod cwrdd â'r un disgwyliadau a'r sector cyhoeddus, yn enwedig o ran Canllawiau Hygyrchedd Cynnwys y We, gan sicrhau bod cynhwysiant digidol a

hygyrchedd yn cael eu hystyried yn ehangach fel rhan o'r broses gwneud penderfyniadau e.e., drwy Aseidiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb, a chanlyniadau gwirioneddol i'r rhai nad ydynt yn gwneud hyn yn ddigonol.

33. **Amrywiaeth mewn mannau digidol** - e.e., arweinwyr digidol y GIG. Mae ymchwil wedi dangos bod diffyg enfawr o hyd o ran cynrychiolaeth o fewn y sector hwn o grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol, yn enwedig o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Mae hyn nid yn unig yn arwain at ddiffyg meddwl ac atebion amrywiol, ond mae hefyd yn cynyddu'r siawns o ymgorffori rhagfarn mewn technoleg sydd i fod i helpu i leihau anghydraddoldebau e.e., AI, meddalwedd adnabod wyneb, ac ati.
34. **Hygyrchedd trwy ddyluniad:** Rhaid i wasanaethau digidol fod yn hygyrch i bawb o'r cychwyn cyntaf. Mae hyn yn cynnwys gwella nodweddion hygyrchedd i bobl ag anableddau (fel offer wedi'u hysgogi gan lais neu opsiynau hawdd eu darllen), a chynnig gwasanaethau mewn sawl iaith, fel y gall cymunedau ethnig lleiafrifol ymgysylltu'n llawn. Mae'r dull hwn yn helpu i sicrhau bod pobl o bob cefndir, waeth beth fo'u hiechyd neu'u sgiliau iaith, yn gallu cael mynediad at y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt.
35. **Opsiynau nad ydynt yn rhai digidol:** Ni allwn gymryd yn ganiataol y bydd pawb eisiau defnyddio gwasanaethau digidol. I rai pobl, yn enwedig oedolion hŷn neu'r rhai â phroblemau iechyd difrifol, nid gwasanaethau digidol fydd yr ateb cywir. Mae'n hanfodol ein bod yn parhau i gynnig dulliau traddodiadol o gael mynediad at wasanaethau (fel galwadau ffôn neu apwyntiadau wyneb yn wyneb), fel nad oes unrhyw un yn cael ei adael allan.
36. **Integreiddio iechyd a chymorth digidol:** I'r rhai sydd â chyflyrau iechyd hirdymor, mae integreiddio cymorth digidol yn eu hiechyd a'u gofal cymdeithasol yn hollbwysig. Drwy gynnig hyfforddiant sgiliau digidol yn ystod ymweliadau iechyd neu apwyntiadau gofal cymdeithasol, gallwn wneud dysgu am dechnoleg ddigidol yn llai brawychus ac yn fwy hygyrch i'r rhai sydd ei angen fwyaf.

37. **Hybiau digidol parhaus:** Sefydlu hybiau digidol parhaol o fewn cymunedau, wedi'u rhedeg gan wirfoddolwyr neu arweinwyr cymunedol, ar gyfer cymorth digidol hirdymor.
38. **Mentrau rhannu dyfeisiau:** Creu rhaglen rhannu neu brydlesu dyfeisiau, sy'n galluogi pobl i fenthyg dyfeisiau i oresgyn rhwystr costau ymlaen llaw uchel.
39. **Llythrennedd digidol fel sgil bywyd:** Ehangu llythrennedd digidol mewn ysgolion a chanolfannau ieuencid, i feithrin hyder ym mhob person ifanc. Ar gyfer pobl hŷn, gweithdai wedi'u teilwra i ganolbwyntio ar ddefnyddiau ymarferol, fel bancio, gofal iechyd, a chysylltiadau cymdeithasol.