



RHIF YMCHWIL GYMDEITHASOL:
21/2016

DYDDIAD CYHOEDDI:
24/03/2016

Cyfosod Tystiolaeth - Defnyddio'r Cyfryngau Cymdeithasol er mwyn helpu i nodi cwynion a wneir am y gwasanaethau a ddarperir

Cyfosod Tystiolaeth - Defnyddio'r Cyfryngau Cymdeithasol er mwyn helpu i nodi cwynion a wneir am y gwasanaethau a ddarperir

Ceri Greenall, Llywodraeth Cymru

Safbwyntiau'r ymchwilydd ac nid o reidrwydd rhai Llywodraeth Cymru yw'r safbwyntiau a fynegir yn yr adroddiad hwn.

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Ceri Greenall

Gwasanaethau Dadansoddi a Gwybodaeth

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Ffôn: 029 2082 5634

E-bost: ceri.greenall@wales.gsi.gov.uk

Cyfosod Tystiolaeth - Defnyddio'r Cyfryngau Cymdeithasol er mwyn helpu i nodi cwynion a wneir am y gwasanaethau a ddarperir

1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r rhyngwrwd yn cynnig amrywiaeth helaeth o bosibiliadau i gwsmeriaid leisio eu barn a chyfnewid gwybodaeth am gynhyrchion neu wasanaethau. Mae sianelau cyfryngau cymdeithasol nodweddiadol yn cynnwys blogiau, microflogiau (e.e. Twitter), safleoedd rhwydweithio cymdeithasol (e.e. Facebook), wikis (e.e. Wikipedia), a gwasanaethau rhannu amlgyfrwng (e.e. YouTube a Flickr) (Sadeghi, 2012, Scott, 2006 a Wilcox et al., 2011). Caiff miliynau o negeseuon eu cyflwyno'n ddyddiol ar safleoedd o'r fath sy'n golygu eu bod yn ffynonellau barn a safbwynt gwerthfawr.

1.2 Fel y gellid disgwyl, mae'r sector preifat wedi achub y blaen ar y sector cyhoeddus o ran manteisio ar fuddiannau cyfryngau cymdeithasol. Fodd bynnag, mae defnydd o gyfryngau cymdeithasol yn y sector cyhoeddus yn cynyddu. Mae'n arferol bellach i lywodraeth genedlaethol a llywodraeth leol ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol ar ryw ffurf. Ym mis Tachwedd 2014, roedd gan 28 allan o 34 o wledydd y Sefydliad ar gyfer Cydweithrediad a Datblygiad Economaidd (OECD) gyfrif Twitter ar gyfer y prif sefydliad gweithredol ac roedd gan 21 ohonynt gyfrif Facebook.

1.3 Mae'r math o ddefnydd yn amrywio; mae llawer o asiantaethau yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol i gyfathrebu'n fewnol. Nid oes cymaint ohonynt yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol er mwyn trafod â dinasyddion; i wrando, deall a defnyddio'r negeseuon. Wrth gynnal ymchwil yn y maes hwn, mae'n amlwg y gellir defnyddio cyfryngau cymdeithasol mewn sawl ffordd i ymgysylltu â dinasyddion. Mae'r enghreifftiau yn amrywio o gyd-gynhyrchu polisïau yn llwyr gan ddefnyddio wikis torfol (e.e. dyma sut y datblygodd Canada ei pholisi ar arloesed cymdeithasol) i ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol ar gyfer trafodaethau neu ymgyrchoedd ar-lein (e.e. trafod sut i leihau dyledion ac ymgyrchoedd bwyta'n iachach). Er mwyn sicrhau bod y cwmpas yn parhau'n hydrin ac yn berthnasol, mae'r papur hwn yn canolbwyntio ar y defnydd penodol o gyfryngau cymdeithasol fel llwyfan ar gyfer cwynion, ond mae'n amlwg bod nifer o feysydd posibl o ddiddordeb a gwaith ymchwil yn y dyfodol.

2. Cyfyngiadau

2.1 Gan fod y defnydd o gyfryngau cymdeithasol yn faes cymharol newydd, prin fu'r gwaith ymchwil cadarn a wnaed i'w effeithiau. Er y bu nifer o astudiaethau diweddar, mae'r rhan fwyaf o reidrwydd yn dibynnu ar ddata o ychydig o flynyddoedd yn ôl. Fel y cyfryw, mae'r defnydd o gyfryngau cymdeithasol yn y samplau yn isel ac nid yw'n adlewyrchu'r sefyllfa bresennol. Yn ogystal, gan fod y niferoedd sy'n defnyddio cyfryngau cymdeithasol yn y data yn isel, mae'n anodd dod i gasgliadau cadarn.

3. Y rhesymeg dros ddefnyddio Cyfryngau Cymdeithasol ar gyfer cwynion

3.1 Awgrymodd adroddiad gan NESTA yn 2013 y dylai'r llywodraeth symud o fodel cyflawni i fodel 'perthynol' lle cafwyd trafodaeth agored gyda dinasyddion, yn enwedig yn achos cwynion. Mae cyfryngau cymdeithasol yn darparu llwyfan defnyddiol ar gyfer symud rhwng y modelau ac mae'r dechnoleg yn caniatáu cydberthynas fwy deuffordd na fyddai wedi bod yn bosibl ddegawd yn ôl.

3.2 Tra'n cydnabod bod y maes technoleg hwn yn datblygu'n eithriadol o gyflym, mae adroddiad gan y Gweithgor Ymgysylltu â'r Cyhoedd (2012) yn rhoi syniad o sut y gellid defnyddio cyfryngau cymdeithasol. Canfu arolwg o sefydliadau'r sector cyhoeddus yng Nghymru fod 81% yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol. Pan ofynnwyd iddynt sut y gallent ehangu eu defnydd o gyfryngau cymdeithasol, yr ymateb mwyaf cyffredin oedd adborth gan gwsmeriaid (52%).

3.3 Noda Mynegai Boddhad Cwsmeriaid y DU 2016 fod lefelau isel o ryngweithio sylfaenol rhwng gwasanaethau cyhoeddus cenedlaethol a chwsmeriaid drwy gyfryngau cymdeithasol o gymharu â sectorau eraill. Nodir lefelau boddhad isel gan gwsmeriaid o ran rhyngweithio dros y ffôn â gwasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn awgrymu bod cyfle i gynyddu lefelau rhyngweithio drwy gyfryngau cymdeithasol i lefel sectorau eraill, ac y gallai hyn helpu i annog mwy o bobl i ddefnyddio sianelau eraill i ryngweithio yn hytrach na'r ffôn, gan yr ymddengys fod y sianel hon yn peri problemau.

3.4 Mae Swyddfa'r Rheilffyrdd a Ffyrdd (ORR 2015) yn datgan y gellid priodoli'r tuedd hirdymor ar i lawr mewn cwynion a welwyd gan weithredwyr trafndiaeth i gynnydd yn nifer y

bobl sy'n defnyddio cyfryngau cymdeithasol i leisio eu rhwystredigaeth. Mae ORR yn datgan nad yw'n bosibl cofnodi cwynion drwy gyfryngau cymdeithasol ar hyn o bryd, ond y dylid anelu at allu gwneud hynny yn yr hirdymor gan eu bod yn ffynhonnell wybodaeth gyfoethog.

3.5 Noda'r Sefydliad Gwasanaethau Cwsmeriaid y bu cynnydd dramatig yn nifer y cwsmeriaid a ddefnyddiodd gyfryngau cymdeithasol i gwyno am gynnyrch neu wasanaeth rhwng 2014 a 2015 (2015). Canfu'r arolwg a gynhaliwyd ganddo fod 12% o ddefnyddwyr cyfryngau cymdeithasol wedi defnyddio Twitter neu Facebook i gwyno yn ystod y tri mis blaenorol. Gan gofio hyn, mae pwysigrwydd cynyddol defnyddio cyfryngau cymdeithasol yn amlwg.

4. Cwynion o fewn diwydiannau eraill

4.1 Edrychodd adroddiad gan ORR (2015) ar gyrff rheoliadol eraill a'u gofynion o ran gweithdrefnau cwyno. Canfu nad oedd unrhyw ofynion (gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, Ofcom nac Ofgem) i ddarparwyr ganiatáu cwynion drwy gyfryngau cymdeithasol. Fodd bynnag, mae'r cwmnïau ynni yn benodol yn cofnodi cwynion ar Twitter ac mae ganddynt ffrwd Twitter benodol ar gyfer eu tîm gwasanaethau cwsmeriaid.

5. Dewis sianelau

5.1 Canfu Reddick et al (2014) fod dinasyddion yn dueddol o ddefnyddio gwefannau i gael gafael ar wybodaeth ond eu bod yn defnyddio'r ffôn i ddatrys problemau unigol. Fodd bynnag, daeth Reddick i'r casgliadau hyn ar sail arolwg a gyhoeddwyd yn 2012 a nododd lefelau isel o ddefnydd o gyfryngau cymdeithasol o hyd. Gwn o'r sector preifat fod cyfryngau cymdeithasol yn cael eu defnyddio'n gynyddol fel llwyfan ar gyfer datrys problemau a thrafod materion. O ystyried anfodlonrwydd amlwg dinasyddion gyda gwasanaethau ffôn y sector cyhoeddus, ymddengys fod cyflwyno cyfryngau cymdeithasol fel dewis amgen yn ddatblygiad cadarnhaol.

5.2 Er gwaethaf y ffaith bod TGCh yn dod yn rhan gynyddol bwysig o'n bywydau beunyddiol, erys rhaniad digidol o ran mynediad i'r rhyngwyd a thechnoleg, a'r bobl sy'n meddu ar y wybodaeth a'r sgiliau i'w defnyddio. Canfu Reddick et al (2014) fod y rhaniad yn

ymwneud â dewis sianelau ac awgryma y dylid cynnig llawer o sianelau neu y dylid cynnig mentrau i feithrin sgiliau TGCh.

6. Y cyswllt rhwng cyfryngau cymdeithasol a boddhad

6.1 Gan edrych ar e-lywodraeth yn gyffredinol, nododd Anthopoulos et al (2007) fod e-lywodraeth yn dueddol o gynyddu lefelau boddhad gyda'r llywodraeth o ganlyniad i dryloywder, y ffaith bod angen llai o amser ac y gellir teilwra'r gwasanaeth at ofynion personol.

6.2 Bu nifer o astudiaethau i'r cyswllt rhwng adolygiadau ar gyfryngau cymdeithasol a mesuriadau boddhad traddodiadol mewn ysbytai. Llwyddodd un astudiaeth gan Greaves (2013) a oedd yn edrych ar ysbytai i nodi'r pynciau amlycaf o sylwadau testun rhydd a gyflwynwyd ar-lein gan gleifion gan ddefnyddio Dysgu Seiliedig ar Beiriant. O gymharu'r rhain â mesurau boddhad o arolygon traddodiadol mewn ysbytai, gwelwyd cydberthynas neu gysylltiad cadarnhaol. Mae hyn yn awgrymu y gellid defnyddio sylwadau ar-lein fel tystiolaeth bellach ochr yn ochr ag arolygon traddodiadol. Mae Greaves yn awgrymu, yn y pen draw, y gall ysbytai fanteisio ar y wybodaeth hon i ddatblygu system rhybuddio cynnar a fyddai'n gweithredu fwy neu lai mewn amser real ar gyfer achosion o ofal gwael. Canfu Glover (2015) fod ysbytai â chyfraddau aildderbyn is hefyd yn cael canmoliaeth uwch ar Facebook (yn yr UD).

6.3 Lle ceir system effeithiol ar gyfer rheoli cwynion ar-lein yn y sector cyhoeddus, noda Enwiler et al (2015) ei bod yn cynnig cyfle i ddenu'r achwynydd i ddychwelyd yn ogystal ag apelio at eraill a llywio enw da.

7. Sut mae sefydliadau yn ymateb i faterion sy'n ymwneud â chyfryngau cymdeithasol?

7.1 Cynhaliodd Maritz Research (2011) arolwg o 1,298 o ddefnyddwyr Twitter yn yr UD sydd wedi defnyddio Twitter i gwyno am frand. Canfuwyd bod tua hanner yn disgwyl i'r sefydliad ddarllen eu trydariad, ond dim ond tua thraean oedd wedi cael ymateb i'w cwyn.

7.2 Canfu astudiaeth ddiweddar gan Einwiler et al (2015) na chafodd bron i hanner (47%) y cwynion a gyflwynwyd ar-lein unrhyw ymateb gan y cwmni neu'r sefydliad. Mae hyn yn

dangos mai dim ond i ryw raddau y mae hyd yn oed cwmnïau corfforaethol yn ymatebol i gwynion ar-lein. Canfu Maritz Research (2011) o blith y rheini a oedd wedi cwyno drwy Twitter ac wedi cael ymateb, mai dim ond 4% nad oeddent yn hoffi clywed gan y cwmni. Roedd bron i dri chwarter ohonynt yn fodlon ag ymateb y cwmni. O'r ddwy ran o dair nad oeddent wedi cael ymateb i'w cwyn, byddai 86% wedi hoffi clywed gan y cwmni (mewn perthynas â'u cwyn).

7.3 O ran ymatebolrwydd, canfu Einwiler mai'r amser ymateb cyfartalog ar gyfer cwynion ar gyfryngau cymdeithasol oedd 7 awr, gyda hanner y cwynion yn cael ymateb o fewn awr. Fodd bynnag, dangosodd dadansoddiad Einwiler nad oedd cysylltiad rhwng cyflymder yr ymateb a lefelau boddhad. Ystyrir hyn ymhellach mewn arolwg bach¹ a gynhaliwyd gan Stránská et al (2015) a ddangosodd fod pobl a oedd yn cwyno drwy gyfryngau cymdeithasol yn disgwyl ymateb cymharol gyflym; mae traean o'r ymatebwyr yn disgwyl i gwmni ymateb o fewn awr, mae dros eu hanner yn barod i aros diwrnod a dim ond 10 y cant sy'n barod i aros deuddydd neu fwy. O'r astudiaethau hyn, gallwn ddod i'r casgliad y byddai achwynyddion yn ddelfrydol yn hoffi cael ymateb o fewn awr, ond nad yw amser ymateb o hyd at tua 10 awr yn effeithio ar lefelau boddhad.

7.4 Ystyriodd Stránská hefyd ymddygiad a disgwyliadau o ran cwsmeriaid anfodlon a chanfu fod un o bob pum cwsmer anfodlon yn cwyno ar dudalen Facebook y cwmni dan sylw. Ystyrir mai prif fantais hyn yw'r cyflymder y gellir tynnu sylw'r cyhoedd at y mater. Nododd yr arolwg hefyd y ffaith bod angen i gwmnïau fod yn ofalus wrth ymateb i gŵyn ar gyfryngau cymdeithasol; gall methiannau waethygu'r broblem. Dywedodd dros hanner y rheini a gymerodd ran yn yr arolwg mai ymateb safonol wedi'i gynllunio ymlaen llaw oedd y camgymeriad mwyaf y gallai cwmni ei wneud. Canfu Einwiler fod achwynyddion a gafodd ddiolch (gan ddiolch iddynt am eu cwyn) a'r rheini y gofynnwyd iddynt am ragor o wybodaeth yn sylweddol fwy bodlon na'r rheini na chafodd hynny. Ni chafodd mynegiadau o edifeirwch neu ymddiheuriadau unrhyw effaith ar foddhad. Mae'r canlyniad hwn o bosibl yn syndod gan ei fod yn mynd yn groes i'r gred gyffredin mai dim ond ymddiheuriad sydd ei angen weithiau. Mae Einwiler yn awgrymu o bosibl nad yw ymddiheuriad yn llwyddiannus gan fod yr achwynydd yn disgwyl ymddiheuriad. Mae'n werth nodi mai canfyddiad un astudiaeth yw hyn; mae'n werth ymchwilio ymhellach i'r maes hwn.

¹ Cynhaliwyd yr arolwg yn y Weriniaeth Tsiec ar sampl o 200 o bobl.

7.5 Noda Einwiller y gall trefniadau ar gyfer trosglwyddo achosion i dîm a all ymdrin â chwyn benodol gynyddu boddhad, ond nad yw cyfeirio achwynyddion o un adran i'r llall o fudd. Ceir amharodrwydd neu anallu o hyd i ddatrys cwynion yn agored o fewn cyfryngau cymdeithasol ond ar yr amod y caiff cwsmeriaid eu cysylltu'n weithredol â'r uned neu'r cyflogai priodol, nid ystyrir bod y penderfyniad i drosglwyddo'r gŵyn yn negyddol. Ystyrir maes ymateb yn ddiweddarach yn y papur hwn.

7.6 Cyfwelodd Stránská et al (2015) â 12 o arbenigwyr ym maes cyfryngau cymdeithasol er mwyn ymchwilio i'r ffordd orau o ymdrin â chwynion a wneir gan ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol. Mae'r negeseuon mwyaf perthnasol fel a ganlyn:

- Tôn y llais - mae'n bwysig bod gan y rheini sy'n gyfrifol am dudalennau ar y Cyfryngau Cymdeithasol dôn llais priodol sy'n berthnasol i'r gymuned a hefyd yn gyson.
- Amseru - fel y trafodwyd o ran yr hyn y mae pobl yn ei ddisgwyl, mae amseru yn allweddol. Mae defnyddwyr cyfryngau cymdeithasol yn disgwyl ymateb llawer cyflymach na phetaent yn defnyddio dulliau cwyno traddodiadol. Gall hyn fod yn arbennig o drafferthus os caiff y gwaith ei osod ar gontract allanol a bod yn rhaid i'r asiantaeth wedyn ymgynghori â'r WRA. Y consensws oedd y dylid cysylltu â'r achwynydd o fewn un awr i gydnabod ei gŵyn, gyda'r bwriad o'i datrys o fewn 24 awr.
- Brandio - er y caiff y broses o weinyddu cyfryngau cymdeithasol ei gosod ar gontract allanol o bosibl neu ei chyflawni gan dîm ar wahân i'r ddesg gymorth, mae'r cysylltiad yn bwysig er mwyn cynnal yr un naws a thôn. Hefyd, wrth gynllunio pwy ddylai ymgymryd â'r broses weinyddol, argymhellir y dylid defnyddio gweithwyr proffesiynol cymwys a phrofiadol (ceir llawer o enghreifftiau o achosion lle y defnyddiwyd staff dibrofiadol gan achosi niwed corfforaethol sylweddol)
- Llwyfannau ymateb - dylid defnyddio'r un llwyfan ar gyfer yr ymateb ag y cyflwynwyd y gŵyn. Gallai hyn wedyn arwain at rywle arall os bydd angen.

8. Sut y gall cyfryngau cymdeithasol helpu

8.1 Mae sawl ffordd y gall cyfryngau cymdeithasol helpu cwmni neu sefydliad. O ran monitro cyfryngau cymdeithasol am gwynion neu adborth, gellir ystyried mai'r prif fudd yw y gellir rheoli ymholiadau ac adborth mewn ffordd amserol (Kennedy 2014). Os gellir datrys rhai materion neu ateb rhai cwestiynau cyffredin yn gyhoeddus, gall fod o fudd i sefydliad roi gwybod i lawer o bobl ar yr un pryd. Wedyn, gellid chwilio drwy'r wybodaeth a byddai'n helpu darpar achwynyddion yn y dyfodol fyddai â phroblem debyg.

8.2 Fodd bynnag, yn amlwg os bydd llawer o bobl yn codi'r un mater, mae problem o ran y wybodaeth neu'r prosesau y dywedwyd wrthynt i'w dilyn. Drwy gyfuno'r data, gall sefydliadau nodi tueddiadau a meysydd lle ceir problemau. Tynnir sylw at hyn mewn astudiaeth gan Adran Iechyd a Hylendid Meddwl Dinas Efrog Newydd a defnyddiodd ymchwilwyr a Phrifysgol Columbia adroddiadau ar-lein am 'chwydu', 'cyfog' neu 'wenwyn bwyd' i nodi achosion o salwch a gludir gan fwyd na roddwyd gwybod i'r awdurdodau amdanynt (Harrison et al 2014). O ganlyniad, nodwyd tri sefydliad a oedd yn mynd yn groes i'r cod iechyd mewn amryw o ffyrdd. Er bod y math hwn o ddadansoddiad yn llafurus iawn, mae'n nodi y gellir defnyddio adborth ar-lein i ganolbwyntio ar dermau sy'n trendio ac i edrych am themâu cyffredin (er mwyn gweld a yw mathau penodol o gwynion yn gysylltiedig ag ardaloedd penodol).

8.3 Daeth Hays (2015) i gasgliad tebyg wrth ymchwilio i drydariadau am ymgyrch ymwybyddiaeth y cyhoedd GIG Lloegr yn 2014 a gynhaliwyd gan brosiect care.data (gyda data gan gleifion yn cael eu storio'n ganolog). Dadleuodd Hays drwy ddadansoddi trydariadau y gellid nodi pryderon ac y gellid bod wedi rhoi dulliau i'w goresgyn ar waith. Tynnodd yr astudiaeth hefyd sylw at y perygl o beidio ag ystyried barn y cyhoedd, yn enwedig wrth gynllunio system newydd. Fodd bynnag, mae Hays hefyd yn cynghori na ddylid defnyddio Twitter fel ffynhonnell ar ei phen ei hun gan y gallai cyfranwyr fod yn fwy o blaid un ochr o'r ddadl. Tynnir sylw at hyn hefyd yn yr astudiaeth o Obamacare isod.

8.4 Mae gwasanaethau cwsmeriaid a ddarperir drwy lwyfannau ar y we yn dueddol o fod yn sylweddol rhatach na'r dulliau mwy traddodiadol (Kennedy 2014), er gwaethaf y ffaith eu bod yn debygol o annog mwy o bobl i ymgysylltu. Fel y cyfryw, drwy fanteisio ar gyfryngau cymdeithasol fel sianel hyfyw, gall sefydliad leihau costau.

9. Heriau a Rhybuddion

9.1 Dangosodd **Anthopoulos** et al (2015) fod angen gochel wrth ddehongli trydariadau, yn ogystal â'r perygl o beidio ag ymateb yn briodol. Yn achos methiant lansio gwefan Healthcare.gov (neu Obamacare) yn yr UD, canfu Anthopoulos fod lefelau uchel o drydariadau yn ymwneud â phwyntiau methiant allweddol o ran amserlen y prosiect ond bod tystiolaeth o ddiffyg cynllun rheoli cyfathrebu rhagweithiol cyfatebol. Hefyd, nid oedd y trydariadau yn annibynnol ar ei gilydd. Mae'r astudiaeth yn awgrymu bod tystiolaeth gadarn iawn ar Twitter o broses rheoli cyfathrebu wedi'i threfnu'n ofalus gan yr wrthblaid a wrthbwysodd unrhyw lais amddiffynnol neu niwtral. Mae hyn yn tynnu sylw at yr angen am gynllun cyfathrebu priodol ar gyfer cyfryngau cymdeithasol ac ymateb prydlon i drydariadau negyddol/cwynion. Mewn rhai achosion, gallai diffyg cynllun o'r fath arwain yn anfwriadol at gynyddu effaith pelen dân negyddol wedi'i hachosi gan bobl yn ail-drydar. Gellir ystyried cwynion fel rhybuddion cynnar sy'n rhoi cyfle i sefydliad gymryd camau adferol cyn i'r sefyllfa droi'n argyfwng.

9.2 Wrth ystyried y defnydd o gyfryngau cymdeithasol ar gyfer cwynion, gall fod yn werth nodi bod gwahanol lwyfannau cyfryngau cymdeithasol yn debygol o gael eu defnyddio gan wahanol grwpiau o'r boblogaeth. Nododd Einwiler et al (2015) fod dynion yn dueddol o gwyno drwy Twitter, ond bod merched yn defnyddio Facebook yn amlach. Canfu'r un astudiaeth hefyd fod amledd ymatebion gan gwmnïau i gwynion ychydig yn uwch ar gyfer Twitter (55%) nag ar gyfer Facebook (51%).

9.3 Tynnodd Kennedy (2014) sylw at yr anawsterau a'r arbenigedd sydd ei angen wrth ddadansoddi adborth ar gyfryngau cymdeithasol. Noda'r adroddiad er bod y data yn amlwg yn werthfawr, bod heriau a rhwystrau yn gysylltiedig â'u defnyddio hefyd. Mae'r rhain yn cynnwys y ffaith nad oedd llawer o wybodaeth am y defnyddiwr cyfryngau cymdeithasol, profiad cyfyngedig o ddefnydd yn y sector cyhoeddus, diffyg adnoddau a'r ffaith bod llawer o adnoddau yn adnoddau 'blwch du' o ran eu natur. Mae'r cyfyngiad terfynol hwn yn bwysig a chaiff ei nodi mewn nifer o adroddiadau. Mae amrywiaeth o adnoddau dadansoddi am ddim ac y gellir eu prynu, ond mae pob un ohonynt yn tynnu gwybodaeth ynghyd mewn ffordd ychydig yn wahanol. I bobl nad ydynt yn broffesiynol yn y maes, mae'n anodd gwneud synnwyr o'r gwahaniaethau hyn neu nodi'r pecyn mwyaf priodol i'w ddefnyddio. Daw

Kennedy i'r casgliad y dylid defnyddio cyfryngau cymdeithasol yn ogystal â dulliau mwy traddodiadol o gysylltu â'r cyhoedd, yn hytrach nag yn lle'r dulliau hynny.

9.4 Nododd ORR (2015) rai o'r heriau sy'n gysylltiedig â monitro Twitter am gwynion:

- Gwahanu anfodlonrwydd cyffredinol a chwynion penodol - noda ORR enghraifft o drydariad '*sut y gall eich penaethiaid gysgu'r nos gan wybod bod eich gwasanaeth mor warthus. Rydych yn dwyn wrth bobl bob dydd*'. Noda ORR y câi'r trydariad hwn ei gofnodi fel cwyn drwy chwilio am eiriau negyddol ar Twitter. Fodd bynnag, mae Twitter yn cynnig llwyfan rhannu barn - sut y gallwn wahaniaethu rhwng pobl sy'n defnyddio Twitter fel ffordd amgen o sgwrsio (gellid bod wedi gwneud yr un sylw yr un mor hawdd wrth gyd-deithiwr) neu pan gaiff Twitter ei ddefnyddio yn y gobaith o gael ymateb?
- Yn yr un modd, mae'n anodd dehongli rhai negeseuon ar Twitter os cânt eu monitro/cofnodi'n awtomatig - ni all rhaglenni cyfrifiadurol ddirnad coegni.
- Ceir anawsterau hefyd wrth nodi cwynion ar Twitter - oni fydd cwsmeriaid yn defnyddio hashnod y sefydliad neu'n cyfeirio'n uniongyrchol at y sefydliad, yna mae'n bosibl na chaiff eu mater ei nodi. Mae pwysigrwydd hashnod cofiadwy a syml yn amlwg yn allweddol yn hyn o beth, ond hefyd, gallai fod o fudd llunio hashnod gwasanaethau cwsmeriaid penodol fel bod cwsmeriaid yn teimlo bod eu Trydariad yn debygol o gyrraedd y man cywir. Gwnaeth gwaith ymchwil gan Porism (fel rhan o'r rhaglen waith 'Opening up') ymdrech i ddadansoddi Trydariadau am wasanaethau cynghorau ond canfu mai dim ond 1.5% o Drydariadau oedd yn cynnwys digon o wybodaeth ddaearyddol i nodi pa gyngor yr oeddent yn cyfeirio ato. Roedd yn anos byth nodi cynghorau penodol gan fod Trydariadau yn cael eu cyflwyno yn Saesneg ledled y byd felly gallent ymwneud ag unrhyw le, mae geiriau cyffredin a gaiff eu trydar yn amwys ac ni ellir eu cysylltu â chynghorau penodol, a phrin yw'r cynghorau sy'n hyrwyddo hashnodau.
- Un cymhelliant gwrthdro posibl yw'r ffaith bod ffrwd Twitter hynod weithgar gan sefydliad yn debygol o annog mwy o gwynion ar ffurf Twitter gan gwsmeriaid sy'n teimlo eu bod yn debygol o gael ymateb.

10. Bod yn agored a thryloyw

10.1 O ran yr hyn a ddisgwylir mewn perthynas â phresenoldeb ar gyfryngau cymdeithasol, canfu Lovari et al (2015) fod tudalennau bwrdeistrefi yn yr Eidal ar Facebook yn cael eu hystyried yn gyffredinol fel adnoddau unffordd o'r brig i'r bôn yn hytrach na chyfrwng ar gyfer trafodaethau agored. Mae'r astudiaeth yn awgrymu y dylai tudalennau Facebook llywodraethau fod yn fwy tryloyw, yn arbennig wrth ddarparu diweddariadau rheolaidd ac ymatebion i awgrymiadau a chwynion gan ddinasyddion yn ogystal ag awdurdodi dinasyddion i gyhoeddi deunydd ar dudalennau Facebook (yn enwedig o ystyried bod Facebook wedi'i gynllunio er mwyn gallu rhwydweithio'n gymdeithasol).

Ategir natur unffordd defnydd sefydliadau cyhoeddus o gyfryngau cymdeithasol gan Walters et al (2011). Canfu Walters, er gwaethaf y ffaith eu bod yn honni eu bod yn rhyngweithiol ar Twitter, mai at ddiben cyfathrebu unffordd y caiff ei ddefnyddio gan asiantaethau'r llywodraeth, i hysbysu ac addysgu yn hytrach na rhyngweithio deuffordd.

10.2 O ran mater ehangach tryloywder ac ymddiriedaeth, mae astudiaethau wedi dangos y gall e-lywodraeth ar gyfer asiantaeth benodol gynyddu hyder y rheini sydd eisoes yn ymddiried yn yr asiantaeth honno (Morgeson et al 2011).

10.3 Canfu Reddick et al (2014) nad oedd pryderon am breifatrwydd yn atal pobl rhag defnyddio cyfryngau cymdeithasol wrth gysylltu â'r llywodraeth.

11. Diogelwch

11.1 Nid oes unrhyw gonsensws o ran p'un a ddylid parhau â'r defnydd o gyfryngau cymdeithasol neu ei gatalogio er mwyn cydymffurfio â'r gyfraith. Mae'n amlwg bod yn rhaid i sefydliadau'r llywodraeth roi dulliau casglu data digonol ar waith er mwyn iddynt allu cydymffurfio â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Mae risgiau hefyd yn gysylltiedig â defnyddio llwyfannau fel Twitter a Facebook. Noda Picazo-Vela et al (2012) fod yn rhaid i'r llywodraeth ddiogelu gwybodaeth bersonol ond drwy ddefnyddio Twitter a Facebook y gall fod diffyg eglurder a pherchenogaeth dros wybodaeth o'r fath.

12. Moeseg

12.1 Ceir corff o ymchwil sy'n ymwneud â moeseg ym maes y cyfryngau cymdeithasol. Mae Bekkers et al (2013) yn awgrymu bod yn rhaid ystyried tri maes wrth ymgymryd â gwaith monitro cyfryngau cymdeithasol; preifatrwydd canfyddedig, dull monitro a natur gudd y gwaith monitro. O ran preifatrwydd, y mater i'w ystyried yw p'un a yw pobl o'r farn bod eu sylwadau yn gyhoeddus neu'n breifat i'r 'grŵp' neu'r fforwm. Ymchwiliodd Bekkers i ddau fath o fonitro. Roedd y cyntaf yn ymwneud â llinyn o allweddeiriau ar gyfer gwaith monitro ar-lein eang, roedd yr ail yn chwilio drwy gyfres benodol o fforymau fwy neu lai'n barhaol. Mae materion preifatrwydd yn gysylltiedig â'r ail ddull gweithredu y gellid ymdrin â hwy drwy hysbysu cyfranogwyr o'r gwaith monitro a'i ddiben. Gellid ymdrin â'r mater olaf, sef monitro cudd, drwy ofyn i sefydliadau cyhoeddus gyflwyno adroddiadau blynyddol i'r cyhoedd ar eu gwaith monitro.

13. Effaith

13.1 Fel y gellid disgwyl i raddau o ystyried natur gyflym newidiadau yn y maes, ceir diffyg dadansoddiadau o gostau a buddiannau, neu fesurau o lwyddiant wrth weithredu a defnyddio cyfryngau cymdeithasol gan lywodraethau (Sefydliad Gweinyddu Cyhoeddus Canada, 2010).

14. Enghreifftiau

14.1 Mewn maes sy'n datblygu mor gyflym, nid yw'n hawdd nodi asiantaethau sydd ar flaen y gad. Fodd bynnag, cyfeirir at Awdurdod Trethu Denmarc - @Skattefar (a gaiff ei gyfieithu fel 'Dadi Treth') mewn blogiau ac erthyglau ac mae ganddo bresenoldeb amlwg ar gyfryngau cymdeithasol. Yn yr un modd, mae gan Heddlu Cenedlaethol Sbaen hefyd enw da am feithrin cydberthynas dda â dinasyddion drwy gyfryngau cymdeithasol. Enghreifftiau cyffredinol yw'r ddwy enghraifft hyn yn hytrach na meysydd cwynion penodol.

Adran cyfeirnod

Anthopoulos, L., Reddick, C., Giannakidou, I. and Mavridis, N. (2015). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*.

Anthopoulos, L., Siozos, P. and Tsoukalas, I.A. (2007), "Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services", *Government Information Quarterly*, Vol. 24 No. 2, pp. 353-376.

Bekkers, V., Edwards, A. and de Kool, D. (2013). Social media monitoring: Responsive governance in the shadow of surveillance?. *Government Information Quarterly*, 30(4), pp.335-342.

Einwiller, S. and Steilen, S. (2015). Handling complaints on social network sites – An analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large US companies. *Public Relations Review*, 41(2), pp.195-204.

Glover, M., Khalilzadeh, O., Choy, G., Prabhakar, A., Pandharipande, P. and Gazelle, G. (2015). Hospital Evaluations by Social Media: A Comparative Analysis of Facebook Ratings among Performance Outliers. *J GEN INTERN MED*, 30(10), pp.1440-1446.

Greaves, F., Ramirez-Cano, D., Millett, C., Darzi, A. and Donaldson, L. (2013). Use of Sentiment Analysis for Capturing Patient Experience From Free-Text Comments Posted Online. *J Med Internet Res*, 15(11), p.e239.

Hays, R. and Daker-White, G. (2015). The care.data consensus? A qualitative analysis of opinions expressed on Twitter. *BMC Public Health*, 15(1).

Institute of Customer Satisfaction (2016). UK Customer Satisfaction Index [ONLINE]
<https://www.instituteofcustomerservice.com/research-insight/uk-customer-satisfaction-index>

Weld ar 28/01/16

Institute of Public Administration of Canada, (2010) *Social Media and Public Sector Policy Dilemmas* [Online] <https://www.ipac.ca/ecommerce/uploads/SocialMedia.pdf>

Weld ar 28/01/16

Kennedy H., Moss G., Birchall C., Moshonas S., (2014) *Digital Data Analysis, Public Engagement and the Social Life of Methods: Pilot Final Report* Working Papers of the Communities & Culture Network+, Vol.3, April 2014 [Online]

<http://www.communitiesandculture.org/files/2013/02/DDAfinal-report.pdf>

Weld ar 28/01/16

Lovari, A. and Parisi, L. (2015). Listening to digital publics. Investigating citizens' voices and engagement within Italian municipalities' Facebook Pages. *Public Relations Review*, 41(2), pp.205-213.

Maritz Research (2011) *Twitter Study* [Online]

<http://www.maritzresearch.com/~media/Files/MaritzResearch/e24/ExecutiveSummaryTwitterPoll.pdf>

Weld ar 28/01/16

McCarthy, M. (2014). Online restaurant reviews identify outbreaks of undetected foodborne illness. *BMJ*, 348(may27 13), pp.g3560-g3560.

Morgeson, F. and VanAmburg, D. (n.d.). Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government-Citizen Trust Relationship. *SSRN Electronic Journal*.

Nesta (2013) *Grumbles, gripes and grievances: the role of complaints in transforming public services* [Online] <http://www.nesta.org.uk/publications/grumbles-gripes-and-grievances>

Weld ar 28/01/16

Opening-up.eu, (2016). Monitoring | openingup. [online] Available at: <http://www.opening-up.eu/content/social-media/monitoring>

Weld ar 23 Feb. 2016

Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I. and Luna-Reyes, L. (2012). Understanding risks, benefits, and strategic alternatives of social media applications in the public sector. *Government Information Quarterly*, 29(4), pp.504-511.

The Public Engagement Working Group PEWG, (2012) *All Wales Public Services Social Media Survey: 2012 Report* [Online]
http://www.participationcymru.org.uk/media/325082/all_wales_public_services_social_media_report_updated_august_2013.pdf

Weld ar 28/01/16

Reddick, C., Anthopoulos, L. (2014) "Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: citizen-initiated factors", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 8 Iss: 3, pp.398 – 419

Stránská, A. and Stříteský, V. (2015). Ten Rules for Dealing with Negative Contributions in Social Media. *Central European Business Review*, 4(1), pp.50-60.

Waters, R. and Williams, J. (2011). Squawking, tweeting, cooing, and hooting: analyzing the communication patterns of government agencies on Twitter. *Journal of Public Affairs*, 11(4), pp.353-363.