

AMGUEDDFA CYMRU NATIONAL MUSEUM WALES

Strategaeth Profiad Ymwelwyr 2017-2021



Tabl Cynnwys

1. Cyflwyniad

2. Diffiniad a Chyd-destun

2.1. Beth yw Profiad Ymwelwyr?

2.2. Gosod Profiad Ymwelwyr yn ei gyd-destun

2.3. Heriau

3. Dadansoddi

3.1. Ein canfyddiadau: Holi Staff ac Ymwelwyr

3.2. Sgorio Profiad Ymwelwyr yn Amgueddfa Cymru

3.3. Blaenoriaethau ar gyfer Profiad Ymwelwyr

3.4. Argymhellion: Gwella Profiad Ymwelwyr

4. Nodau ac Amcanion

4.1 Cynllun Gweithredol

4.2 Monitro

5. Casgliad

Atodiadau

A. Sampl o Siarter Gwasanaeth i Gwsmeriaid

B. Dogfennau defnyddiol – Polisiâu ac Astudiaethau Achos

C. Y Data a'r Fethodoleg

1. Cyflwyniad

"Mae hanesion amgueddfeydd yn aml yn esgeuluso safbwyntiau ymwelwyr, ac yn canolbwyntio yn hytrach ar y cymeriadau a'r grym sydd wedi siapio'r sefydliad...

...bwriad sylfaenwyr amgueddfeydd, datganiadau gan fyrddau, ymyrraeth gan wleidyddion, dyheadau cyfarwyddwyr, dychymyg penseiri, caffaeliadau curaduron, darganfyddiadau ymchwilwyr ac amcanion addysgwyr. Prin y caiff llais yr ymwelydd ei glywed – er mai er ei mwyn y mae'r holl waith yma wedi'i wneud..."¹

Mae'r ddogfen hon ar gyfer holl staff Amgueddfa Cymru. Er nad yw pob un ohonom yn gweithio gydag ymwelwyr bob dydd, **mae ein penderfyniadau a'n ffordd o weithio yn effeithio ar eu profiadau**. Rydym wedi ystyried yr effaith posibl ar yr iaith Gymraeg wrth ddatblygu'r Strategaeth hon, ac rydym wedi archwilio ffyrdd o gynyddu ein defnydd o'r Gymraeg fel rhan o brofiad deuddiwylliannol cyffredinol ein hymwelwyr.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu uchelgais Amgueddfa Cymru o ran Profiad Ymwelwyr rhwng 2018 a 2021. Mae'n diffinio ein cyfrifoldebau i'n hymwelwyr, drwy **Siarter Gwasanaeth i Gwsmeriaid**. Mae'n rhoi canllawiau ar sut i gynnal ein cyfrifoldebau, drwy gyflwyno **Nodau** ac **Amcanion** penodol. Mae'r strategaeth yn amlinellu sut y byddwn yn **cynnal ac yn rhannu arfer da**, sut y byddwn yn gwella profiadau defnyddwyr drwy wneud newidiadau penodol, a sut y byddwn yn mesur ein llwyddiant.

Mae'r ddogfen hon yn seiliedig ar waith ymchwil eang, gwerthusiadau, ymgynghoriadau a meincnodau. Mae staff ein saith amgueddfa a'r Ganolfan Gasgliadau Genedlaethol wedi rhannu eu hadborth – ynghyd ag ymwelwyr, y cyhoedd, ffrindiau beirniadol o'r sector a thu hwnt.

Bydd y strategaeth hon yn cael ei rhoi ar waith drwy'r Grŵp Profiad Ymwelwyr, sy'n gyffredinol gyfrifol dros Brofiad Ymwelwyr.

Mae lle i **ddathlu** ein gwaith o ddarparu Profiad Ymwelwyr, yn ogystal ag agweddau sydd angen eu **newid**, ac i'w **herio** ambell waith. Mae'n bosibl y bydd gofyn i chi gymryd rhan wrth i'r Grŵp Profiad Ymwelwyr weithio ar argymhellion y strategaeth fesul blaenoriaeth. Wrth gwrs, wrth i ddisgwyliadau ymwelwyr newid yn y dyfodol, bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu yn ôl yr angen.

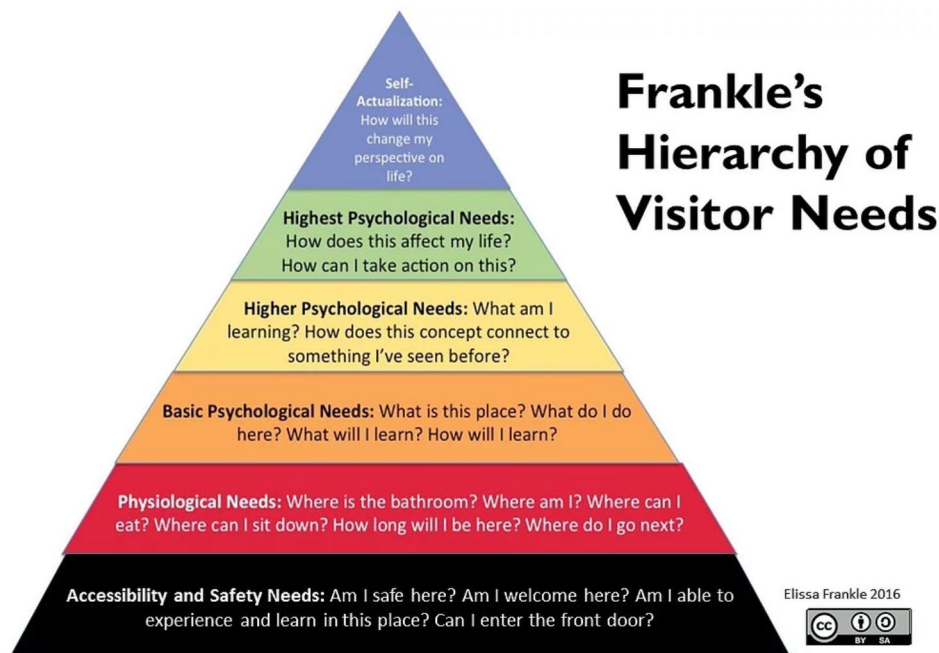
¹ M. Hicks; 'A whole new world': the young person's experience of visiting Sydney Technological Museum; Museum and Society 3, 2005

2. Diffiniad a Chyd-destun

2.1 Beth yw Profiad Ymwelwyr?

Yn gyffredinol, caiff 'Profiad Ymwelwyr' ei ddefnyddio i ddisgrifio projectau penodol – rhai terfynol, ar raddfa fawr, sy'n defnyddio newidiadau ymarferol i geisio cynyddu niferoedd ymwelwyr, a gwella'u hargraff ar ymwelwyr. Er enghraifft, project 'connection spaces' yr Amgueddfa Brydeinig (Rogers Stirk Harbour + Partners), project 'Profiad yr Ymwelydd' Llyfrgell Genedlaethol Cymru (Partneriaeth James Jenkins) – ble ad-drefnwyd gofodau blaen tŷ i wella hygyrchedd, dulliau cyfeirio, naws, ac i'w gwneud yn haws i'r sefydliad gynhyrchu incwm.

Yn ogystal â newidiadau ar raddfa fawr i adeiladwaith amgueddfeydd, gellir ystyried 'Profiad Ymwelwyr' fel gweithredoedd mwy cynnil, beunyddiol – gan ehangu'r diffiniad yn sylweddol. Er mwyn deall y diffiniad gwahanol a newydd hwn yn well, datblygodd yr arbenigwr Profiad Ymwelwyr, Elissa Frankle, fodel yn seiliedig ar Hierarchaeth Anghenion Maslow. Mae'n dangos sut y gellir segmentu a deall anghenion ymwelwyr (ffigur 1). Er mwyn diwallu anghenion 'uwch' ymwelwyr, mae'n tybio bod rhaid rhoi sicrwydd am ddiogelwch, hygyrchedd ac anghenion seicolegol sylfaenol yn gyntaf.²



Ffigur 1 Hierarchiaeth Anghenion Ymwelwyr Frankle, 2016

Wrth ymchwilio i Brofiad Ymwelwyr, daeth yn eglur bod staff Amgueddfa Cymru yn adlewyrchu'r diffiniad ehangach, mwy ymarferol, hwn. Yn ogystal â ffactorau megis awyrgylch, dulliau cyfeirio a gwasanaeth i gwsmeriaid, roedd staff yn gweld gwerth ffactorau megis darparu gwybodaeth cyn ymweliad, darparu ar gyfer ymwelwyr sydd ag anghenion cymhleth neu ychwanegol, yn ogystal â'r cyfryngau digidol ac amrywiaeth staff (gweler ffigurau 2 a 3).

² E. Frankle, [Maslow in Museums](#), Museum365, 2016

Yn sgil yr ymatebion hyn, mae'r strategaeth yn adlewyrchu'r diffiniad mwy manwl hwn a gynigiwyd gan staff. Mae arfer da mewn Profiad Ymwelwyr yn dibynnu ar ein gwaith bob dydd – ein gweithredoedd, ein hagweddau a'n perthynas gyda'n hymwelwyr. Rhain sy'n effeithio fwyaf ar ansawdd profiadau ein hymwelwyr, a'u hargraff gyffredinol o Amgueddfa Cymru fel brand o ansawdd y gellir ymddiried ynddo.

2.2 Profiad Ymwelwyr yn ei Gyd-destun

Mae'r strategaeth yma yn seiliedig ar Weledigaeth Amgueddfa Cymru ar gyfer 2015-25, 'Ysbrydoli pobl, newid bywydau', sy'n blaenoriaethu Ffynnu, Profiad, Dysgu a Chymryd Rhan.

Mae'r ddogfen hon yn adeiladu ar waith gwych cyd-weithwyr ym mhob un o'n hamgueddfeydd: Mae chwech o'n hamgueddfeydd wedi ennill statws Buddsoddwyr mewn Pobl, a rhaglenni sy'n blaenoriaethu ymwelwyr a defnyddwyr yn mynd rhagddynt, fel rhaglen 'Mwy a Gwell' Sefydliad Paul Hamlyn, a chynllun 'Tynnu'r Lluch' Cronfa Dreftadaeth y Loteri. Mae ein gwaith da ym maes gofal ymwelwyr ac ymgysylltu wedi cael cydnabyddiaeth arbennig, drwy nifer o ddyfarniadau a marciau ansawdd, megis Marc Ansawdd Dysgu y Tu Allan i'r Ystafell Ddosbarth, Gwobr Stori Orau Croeso Cymru a Thystysgrifau Rhagoriaeth dylanwadol TripAdvisor.

Mae arfer da ym maes Ymgysylltu a Chyfranogiad Ymwelwyr wedi'i ddiffinio a'i drafod yn ein Cynllun Datblygu Cynulleidfaoedd, ein Strategaeth Ddehongli a'n Strategaeth Ymgysylltu Cymunedol. Cewch hyd i ddolenni i'r rhain yn **Atodiad B**.

Yn ogystal â rhaglenni corfforaethol a marciau ansawdd, mae nifer o ddogfennau allanol hefyd ar gael sy'n cefnogi ein nod o wella a chynnal arfer da ym maes Profiad Ymwelwyr ar bob lefel. Er enghraifft, mae Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) yn amlinellu'r prif feysydd blaenoriaeth lle gall amgueddfeydd wneud cyfraniad ystyrlon i fywydau pobl yng Nghymru. Mae Adroddiad Llywodraeth Cymru ar Amgueddfa Cymru gan Dr Simon Thurley CBE yn cynnwys argymhellion penodol yr eir i'r afael â nhw yn **Nodau ac Amcanion** y strategaeth hon. Mae dolenni i'r dogfennau yma i'w canfod yn **Atodiad B**.

Er bod gennym ddealltwriaeth sylweddol o arfer da ym maes Profiad Ymwelwyr, rhaid i'r strategaeth hon hefyd gydnabod bod angen sefydlu ffyrdd gwell a mwy ymarferol o **roi ein gwybodaeth ar waith** gyda chysondeb, ar draws Amgueddfa Cymru.

Ar hyn o bryd, nid oes gennym brosesau cyson i gofnodi, adrodd a dadansoddi profiadau ymwelwyr yn ein hamgueddfeydd. O'r herwydd, ni allwn elwa ar ddarlun llawn o brofiadau ymwelwyr yn ein hamgueddfeydd a'n safleoedd. Bydd datblygu modd cyson o ganfod, cofnodi, gweithredu a gwella Profiadau Ymwelwyr yn ein caniatáu i adeiladu ar y meincnod yn y strategaeth hon. Yn hyn o beth, mae'r strategaeth yn ceisio darparu meincnod ar gyfer ein gwaith ar Brofiad Ymwelwyr o hyn ymlaen. Yn y **Nodau ac Amcanion**, ceir canllawiau strategol fydd yn fodd o gynnal a rhannu arferion da presennol, ac yn **ein galluogi i ddatblygu ein dealltwriaeth o Brofiad Ymwelwyr**.

2.3 Heriau

- **Mae pob amgueddfa'n wahanol**

Mae gan bob amgueddfa ei phersonoliaeth ei hun, gwahanol gryfderau a meysydd arbenigedd. Mae hyn hefyd yn golygu bod heriau amgylcheddol, isadeiledd neu hanesyddol gwahanol yn wynebu pob amgueddfa, wrth iddyn nhw weithio i gynnal a gwella Profiad Ymwelwyr. Gan hynny, nid yw cael un datrysiad cyffredinol yn briodol bob tro.

Er hyn, gall y meysydd yma o gryfder ac arbenigedd arwain at **gyfleoedd niferus i rannu ein sgiliau** a'n gwybodaeth ar draws ein hamgueddfeydd. Er enghraifft, dulliau cyfeirio i oedolion sydd â dementia (yn Big Pit), pobl ifanc sydd â syndrom Asperger (Amgueddfa Genedlaethol y Glannau), myfyrwyr (Amgueddfa Lechi Cymru) neu ddarparu gwybodaeth mewn ieithoedd heblaw am Gymraeg a Saesneg (Amgueddfa Genedlaethol Caerdydd). Fodd bynnag, oherwydd y pellter daearyddol rhwng yr amgueddfeydd, bydd angen llawer o gynllunio ymarferol er mwyn canfod ffyrdd o rannu'r arbenigedd hwn.

- **Mae ein cyllidebau'n dynn**

Rydym wedi gweld toriadau yn ein cyllid craidd dros y pum mlynedd ddiwethaf. Mae ffynonellau cyllid amgen wedi'u cyfyngu i fathau penodol o brosiectau, er enghraifft prosiectau cyfalaf amlwg yn hytrach na gwaith cynnal a chadw, atgyweirio a hyfforddiant dydd i ddydd. Mae hyn yn golygu y bydd angen i'r egni i wella ac i gynnal Profiad Ymwelwyr ddod gan **staff yn cydweithio** i wneud newidiadau bach ac effeithlon i'r ffordd rydym ni'n gweithio - gan fesur effaith y newidiadau hynny a rhannu arfer da gyda'n gilydd.

- **Mae angen diweddarau systemau adborth ymwelwyr**

Mae angen ail wampio ein gweithdrefnau adrodd a'n systemau Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid. Mae'r enw da arbennig sydd gennym ymhlith y cyhoedd, ar-lein ac fel arall yn gweithio o'n plaid, ond mae ein gweithdrefnau mewnol er mwyn canfod adborth ac adrodd arno yn canolbwyntio yn ormodol ar y nifer fach iawn o sylwadau negyddol a ddaw i law. O ganlyniad i hyn, caiff adnoddau a sylw'r sefydliad eu dargyfeirio at y lleiafrif bach iawn o ymwelwyr sy'n cael profiadau gwael.

Mae hyn wedi arwain at ragbybiaethau am ein hymwelwyr na chaiff eu herio, yn fewnol nac allanol, gan ein rhanddeiliaid. Yn ffodus, gall datblygiadau ym maes technoleg ddigidol ddarparu ffordd o ganfod, casglu a dadansoddi adborth gan ymwelwyr yn fwy effeithlon, **sy'n rhoi darlun cliriach a mwy cyflawn i'r sefydliad** o brofiad ein hymwelwyr.

- **Dros amser, mae newidiadau bach yn gwneud gwahaniaeth mawr**

Caiff penderfyniadau ynghylch sut mae newid ac ychwanegu at ofodau cyfeirio eu gwneud ar draws y sefydliad, ac ar adegau mae'r newidiadau hyn yn cael eu cyflwyno 'yn y fan a'r lle' heb ystyried eu heffaith ehangach. Dros amser, gall gofodau cyfeirio gael eu gorlenwi â nodweddion anghytsain, megis arwyddion papur heb eu brandio, arddangosfeydd dros dro, rheseli pamffledi, peiriannau codi arian parod, tystysgrifau a manau storio cyfarpar dros dro. Er bod cyfiawnhad dros bob ychwanegyn unigol, o'u hystyried yn eu cyfanrwydd, maen nhw'n creu **gofod anniben sy'n drysu ein hymwelwyr** ac yn gofyn gormod ohonynt, yn hytrach na rhoi'r wybodaeth angenrheidiol iddynt a'u cyfeirio at y gwasanaethau cywir. Bydd deunyddiau megis Hierarchaeth Anghenion Frankle (ffigur 1) yn ein galluogi i ddynodi trefn flaenoriaeth ar gyfer y negeseuon rydym ni am eu cyfleu i'n hymwelwyr, gan wella nid yn unig eu profiad cyffredinol, ond yr **argraff gyntaf hollbwysig** mae ein hamgueddfeydd yn eu creu.

3. Dadansoddi

3.1 Ein canfyddiadau: Arolygon Staff ac Ymwelwyr

Isod, mae crynodeb o ymatebion ymwelwyr a staff i gwestiynau ynghylch Profiad Ymwelwyr, a ofynnwyd trwy ymgynghoriadau â staff ac arolygon ymwelwyr.

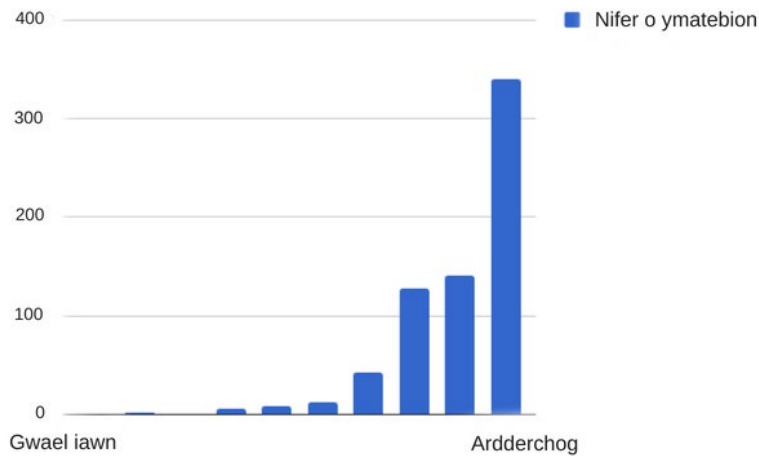
Rhoddodd yr ymgynghoriad a'r arolwg gip i ni ar y **cyfoeth o arfer da** sy'n digwydd yn ein holl amgueddfeydd, gan dynnu sylw at y meysydd lle gallem herio hen arferion a'n hysgogi i edrych yn fanylach ar ein hagweddau tuag at ein hymwelwyr: sut maen nhw'n teimlo amdanom ni, beth maen nhw'n ei wybod amdanom ni, ac yn bwysicaf oll, ansawdd eu profiad yn ein hamgueddfeydd.

Lluniwyd yr **Ymgynghoriadau â Staff** er mwyn casglu ystod o safbwyntiau proffesiynol – o gydweithwyr sy'n dod i gyswllt ag ymwelwyr bob dydd, megis gofalwyr, glanhawyr a chrefftwyr, i staff sy'n cael effaith bellgyrhaeddol ar brofiadau ein hymwelwyr, hyd yn oed os nad ydynt yn gweithio gyda nhw o ddydd i ddydd – megis cyfarwyddwyr, ymddiriedolwyr ac uwch reolwyr.

Lluniwyd yr **Arolygon Ymwelwyr** yn sgil ein hymgyngoriadau â staff, er mwyn archwilio a herio ein hagweddau sefydliadol tuag at ein hymwelwyr ymhellach. Ymgynghorwyd â phobl nad oeddent yn ymwelwyr hefyd – yn benodol, y rheini sydd â diddordeb mewn profiadau diwylliannol ond nad oeddent wedi ymweld ag un o'n hamgueddfeydd. Daeth dros 800 o ymatebion i law, ac ynghyd â chanlyniadau'r ymgynghoriadau â staff, dyma'r **set gyntaf o ddata pwrpasol ar gyfer mesur Profiad Ymwelwyr yn ein hamgueddfeydd**. Gellir ei ddarllen yn llawn yn Atodiad C.

Mae **Nodau** ac **Amcanion** y strategaeth hon (sydd ar gael yn adran 4) yn seiliedig ar ddadansoddiad manwl o'r set ddata hon.

3.2 Sgorio Profiadau Ymwelwyr Amgueddfa Cymru



Ffigur 4: "Yn gyffredinol, sut byddech chi'n sgorio eich profiad yn ein hamgueddfeydd?" Arolwg Ymwelwyr, 681 o ymatebion

Yn yr arolwg ymwelwyr, **nododd 95% o'r ymwelwyr bod eu profiad yn ein hamgueddfeydd yn 'ardderchog'**. Caiff y duedd gryf a chadarnhaol hon hefyd ei hadlewyrchu yn yr ymchwil boddhad ymwelwyr a gyflwynwyd yn Adolygiad Thurley o Amgueddfa Cymru, a oedd yn ystyried sampl ehangach o ymwelwyr i bob safle gan ddefnyddio data pen-blaen TripAdvisor³. At hynny, adroddodd ymchwil marchnad a gynhaliwyd yn rhan o Arolwg Proffil Ymwelwyr Marchnata 2015 y byddai **97% o'r rheini a gymerodd ran yn argymhell ein hamgueddfeydd i ffrindiau a theulu**⁴. Fel teulu o amgueddfeydd, yn gyffredinol rydym yn darparu Profiad Ymwelwyr ardderchog i ystod eang o gynulleidfaoedd. Pan ofynnwyd i ymwelwyr roi eu hargraff gyffredinol o Amgueddfa Cymru, roedd **llai na 2%** o'r ymatebion yn **negyddol**:



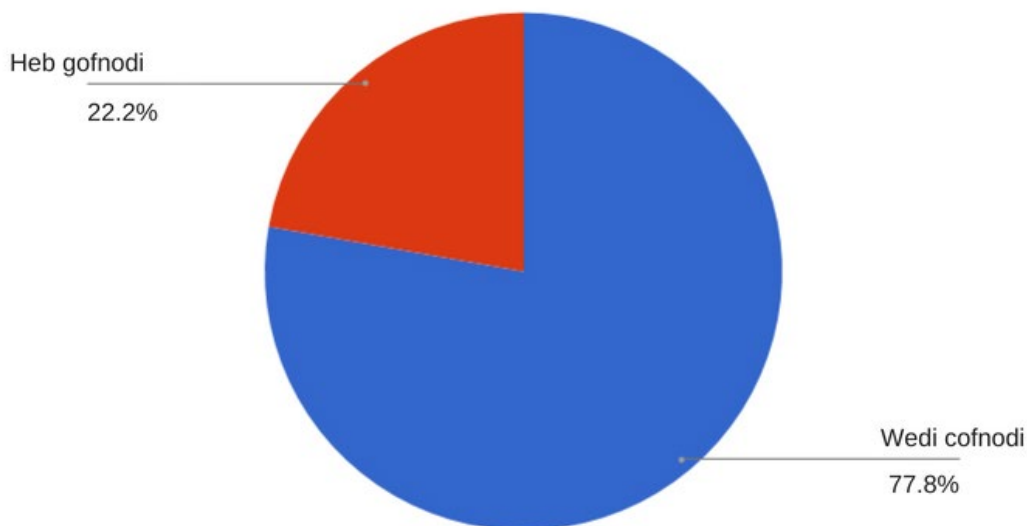
Ffigur 5: "Dewiswch dri gair i ddisgrifio eich argraff gyffredinol o'n hamgueddfeydd" Arolwg Ymwelwyr, 1,890 o ymatebion

³ Simon Thurley CBE, Adolygiad o Amgueddfa Cymru, tt 7-16

⁴ Arolwg Ymwelwyr, 2015, Amgueddfa Cymru

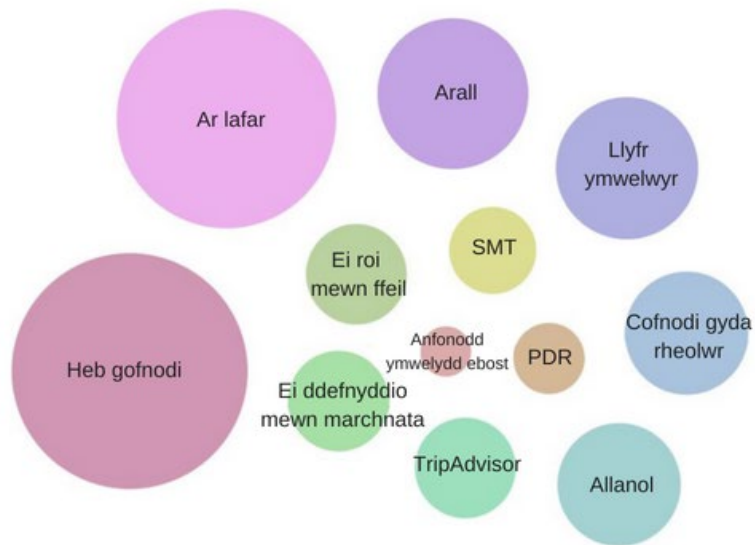
Fodd bynnag, pan gynhaliwyd arolwg o'n hagweddau mewnol tuag at adborth ymwelwyr, a'n canfyddiad ni o brofiad ymwelwyr, roedd 52% o'r rheolwyr a gymerodd ran yn Cytuno neu'n Cytuno'n Gryf bod Amgueddfa Cymru yn rhoi gormod o bwys ar adborth negyddol, a **nododd 40% bod adnoddau'n canolbwyntio ar ymateb i'r nifer fach iawn o adborth negyddol a dderbynnir**. Ar hyn o bryd nid oes system ar waith i sicrhau bod staff sy'n gweithio ar draws y sefydliad, mewn amrywiaeth o ddisgyblaethau, yn gallu gwneud defnydd rheolaidd a strategol o'r cyfoeth o dystebau, argymhellion a chlod a ddaw i law.

Wrth edrych ar ein cofnodion cyfredol o brofiadau ymwelwyr, daeth i'r amlwg nad oes ymgais gydlynol wedi bod, hyd yn hyn, i greu darlun o brofiad ymwelwyr ar draws y sefydliad. Dangosodd ymholiadau pellach fod cyfran sylweddol o adborth cadarnhaol gan ymwelwyr heb ei adrodd yn ôl o gwbl. Pan ofynnwyd i staff am yr adborth cadarnhaol mwyaf cofiadwy maen nhw wedi'i dderbyn, nododd 22% o'r staff nad oeddent wedi ei adrodd yn ôl hyd yn oed mewn modd anffurfiol.



Ffigur 6: "Gan feddwl am yr adborth cadarnhaol mwyaf cofiadwy i chi dderbyn yn ystod eich gyrfa yn yr amgueddfa: Wnaethoch chi adrodd amdano neu ei gofnodi?" Ymgynghoriad Staff, 99 o ymatebion

Roedd 78% o'r adborth cadarnhaol a gofnodwyd wedi'i gadw ar hap ar draws ystod o systemau adrodd – rhai'n gopiau caled, rhai'n ddigidol. Dim ond canran fach (13%) a gafodd ei ddefnyddio mewn adroddiadau ffurfiol, astudiaethau achos a thystebau marchnata. O ystyried grym cynyddol marchnata ar sail tystiolaeth a marchnata trwy ddylanwad, dyma faes ag iddo botensial sydd heb ei wireddu. Y ffordd fwyaf poblogaidd o rannu adborth cadarnhaol oedd ar lafar gyda chydweithwyr, heb gymryd camau pellach wedi hynny. Er mwyn gwella ein dealltwriaeth o Brofiad Ymwelwyr, ac i fanteisio ar yr adborth ardderchog a gawn at ddibenion cynhyrchu incwm a chyfalaf diwylliannol, bydd angen i ni ddatblygu prosesau cadarn sy'n galluogi i arferion ac adborth da gael effaith gadarnhaol mwy hirdymor.



Ffigur 7: "Gan feddwl am yr adborth cadarnhaol mwyaf cofiadwy i chi ei dderbyn yn ystod eich gyrfa yn yr amgueddfa, sut wnaethoch chi adrodd amdano neu ei gofnodi?" Ymgynghoriad Staff, 99 o ymatebion

Mae nifer o systemau yn bodoli ar hyn o bryd, yn fewnol ac yn allanol, sy'n galluogi ymwelwyr i sgorio eu profiadau yn ein hamgueddfeydd. Mae gan bob system ei chryfderau a'i gwendidau:

- Mae **llyfrau ymwelwyr papur a chardiau adborth** yn caniatáu i sampl hunanddewisol ddarparu ymatebion ar hap yn eu dewis iaith. Fodd bynnag, mae trawsgrifio a dadansoddi'r ymatebion hyn yn cymryd llawer o amser, yn enwedig wrth i ni ystyried amser staff ar lefel sefydliadol.
- Mae gwasanaethau megis **TripAdvisor** yn frand y mae pobl yn ymddiried ynddo sy'n cynnig tystebau argyhoeddiadol gan ymwelwyr a marciau ansawdd. Rydym yn elwa o'n henw da iawn ar y platfformau hyn. Yn anffodus, mae natur berchnogol y systemau hyn yn golygu mai at yr wybodaeth 'pen-blaen' ac adborth anecdotaidd yn unig y cawn fynediad, yn hytrach na'r data gwaelodol a fyddai'n rhoi dealltwriaeth well i ni o dueddiadau demograffig, daearyddol ac economaidd ein hymwelwyr.

Mae **sylwadau ar wefanau, adborth wyneb yn wyneb, llythyrau ac e-byst** at staff yn gyfle gwych i wneud cysylltiadau personol hirdymor â grwpiau a chymunedau. Fodd bynnag, caiff yr adborth hwn ei storio mewn lleoliadau gwahanol, mewn ystod o gyfryngau, a'i adrodd mewn ystod o wahanol ffyrdd yn seiliedig ar strwythurau a blaenoriaethau adrodd pob adran.

Mae argymhellion Adolygiad Thurley ar gasglu data, meithrin ymwelwyr a chaffael system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (CRM) o fudd sylweddol i allu Amgueddfa Cymru i **gyfuno a manteisio ar y swmp anferthol o adborth cadarnhaol a ddaw i law**. Bydd system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid yn ein caniatáu i gasglu a deall ymatebion defnyddwyr; datblygu fframweithiau ymarferol i roi adborth perthnasol ar waith, neu dynnu sylw cynulleidfaoedd targed megis ymwelwyr newydd, arianwyr a rhanddeiliaid.

Trwy wneud defnydd gwell o adborth cadarnhaol gan ymwelwyr yn ein gwaith marchnata, codi arian a rhaglennu gallwn ddatblygu cyfalaf diwylliannol sylweddol er mwyn pwysleisio

perthnasedd a phwysigrwydd Amgueddfa Cymru i'r genedl. Bydd cyngor pellach ar gaffael system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid yn cael ei ddarparu yn y Cynllun Gweithredu Profiadau Digidol. Bydd angen asesu defnydd busnes a phroses caffael system ddwyieithog briodol, a fydd yn cael ei wneud yn gorfforaethol.

Ni fydd system dechnolegol (megis CRM) yn unig yn ddigon i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd uchod. Argymhellir bod y Grŵp Profiad Ymwelwyr, ynghyd â'r uwch reolwyr a phenaethiaid safle, yn datblygu llif gwaith syml a dull llywodraethu ategol fydd yn ein galluogi i gynyddu ein gwybodaeth gorfforaethol am gysylltiadau â chwsmeriaid a llythrennedd data; gan roi man canolog i adborth gan ymwelwyr sy'n hygyrch i bawb sy'n berthnasol.

Mae gwaith sylweddol i'w wneud hefyd i herio ein hagweddau sefydliadol tuag at adborth. Hyd yn oed pan fo'n sgôr gymeradwyaeth yn 95% ardderchog, ymddengys bod gormod o **ddiddordeb a buddsoddiad yn cael ei roi i gymodi'r 5%, yn hytrach na datblygu ein perthynas â'r 95%**. Rydym yn methu cyfleoedd i ganfod a meithrin perthynas â rhoddwyr, eiriolwyr, gwirfoddolwyr ac ymwelwyr newydd.

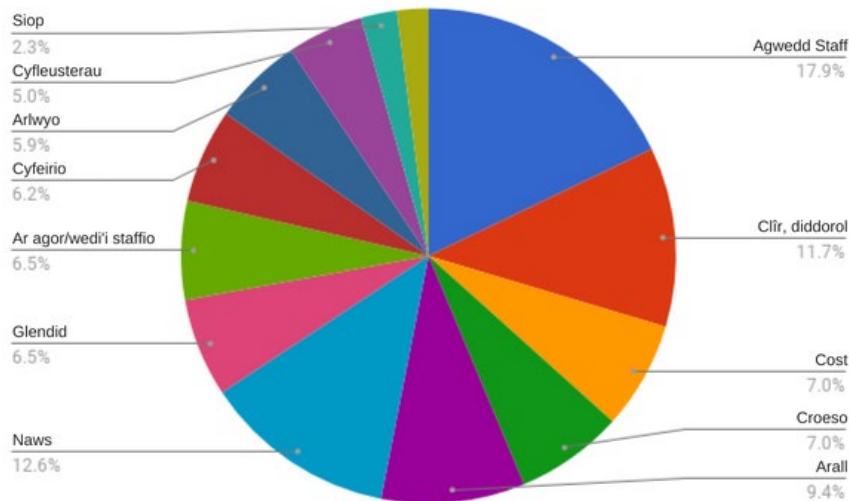
Mae diffyg gweithdrefn gwyno syml gorfforaethol hefyd wedi arwain at ddryswch o ran beth sy'n gymesur wrth ymdrin ag adborth negyddol. Mae enghreifftiau anecdotaidd a godwyd yn ystod y gwaith ymgynghori yn awgrymu tuedd o fynd â chwynion yn rhy bell, hyd yn oed at lefel y cyfarwyddwyr ar adegau – gan fethu cyfleoedd i liniaru a datrys problemau ar y pwynt cyswllt cyntaf. Yn ogystal â gweithdrefn gwyno syml, mae angen i Amgueddfa Cymru gymryd camau i **adeiladu gwytnwch a hyder proffesiynol staff sy'n gyfrifol am dderbyn ac ymateb i gwynion** – law yn llaw â datblygu ffyrdd gwell o sicrhau bod adborth cadarnhaol yn cael ei rannu a'i wreiddio ar draws y sefydliad.

Ffynhonnell bosibl arall ar gyfer casglu sgoriau ymwelwyr sydd heb ei harchwilio eto yw 'nodi lleoliad' ar y cyfryngau cymdeithasol, a chynnwys geo-dagiau a gynhyrchir gan ddefnyddwyr. Er enghraifft, mae Sain Ffagan wedi'i dagio fel lleoliad mewn miloedd o luniau diddorol sydd wedi'u cynhyrchu gan ddefnyddwyr, sy'n cyfleu gwir **amrywiaeth ein hymwelwyr a'r mwynhad gwirioneddol maent yn ei brofi yn yr amgueddfa**⁵. Gellir dysgu llawer drwy archwilio'r hyn mae ein hymwelwyr yn ei wneud yn ein hamgueddfeydd, ac yn ei ddweud am ein hamgueddfeydd, pan nad ydym ni yno i osod agenda neu ofyn am eu safbwyntiau. Bydd potensial cynnwys a gynhyrchir gan ddefnyddwyr fel ffynhonnell ddata ar gyfer Profiad Ymwelwyr yn cael ei archwilio ymhellach yn y Cynllun Gweithredu Profiadau Digidol sy'n cael ei ddatblygu fel rhan o'r strategaeth hon. Bydd y Cynllun Gweithredu Profiadau Digidol hefyd yn archwilio sut rydym ni'n gwella rhyngweithio ac ymgysylltu ag ymwelwyr ar draws gwahanol feysydd Profiad Ymwelwyr.

⁵ [Cynnwys ar Instagram sydd wedi'i geo-leoli](#), Ionawr 2018

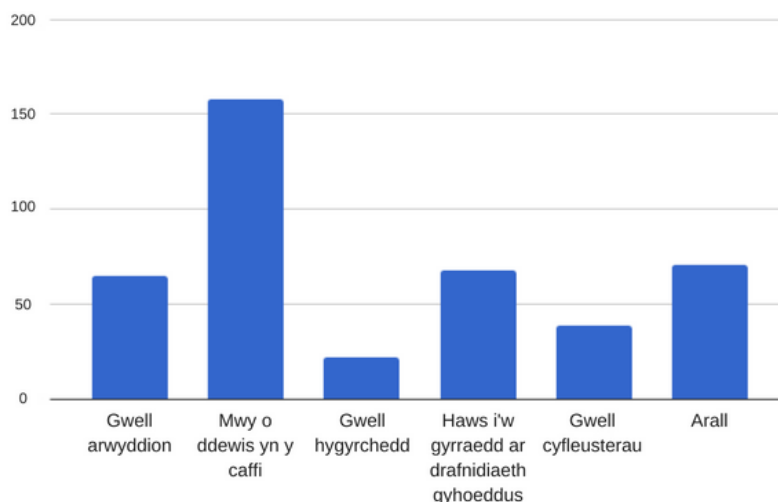
3.3 Ein Blaenoriaethau ar gyfer Profiad Ymwelwyr

Pan ofynnwyd mewn Ymgynghoriadau Staff beth sy'n gwneud y cyfraniad mwyaf arwyddocaol i Brofiad Ymwelwyr yn ein hamgueddfeydd (ffigur 2), nododd staff ffactorau megis lefel gwybodaeth y staff a'r 'croeso'. Fodd bynnag, pan ofynnwyd am eu blaenoriaethau nhw wrth ymweld ag amgueddfeydd ac atyniadau eraill, nododd staff ffactorau mwy ymarferol, megis cyfeirio, cost a glendid, gyda phwyslais ar awyrgylch ac agweddau staff, yn hytrach na gwybodaeth.



Ffigur 8: Beth rydym ni'n ei werthfawrogi pan rydym ni'n ymwelwyr. "Pan dw i'n ymweld ag amgueddfeydd ac atyniadau yn fy amser fy hun, dw i'n sylwi ar..." Ymgynghoriad Staff, 257 o ymatebion

Mae hyn yn dangos ychydig o duedd i esgeuluso anghenion ymarferol ein hymwelwyr, ac felly argymhellir y dylai'r Grŵp Profiad Ymwelwyr, ar y cyd ag uwch reolwyr a phenaethiaid safleoedd, weithio i ddiwallu'r anghenion ymarferol hyn fel mater o flaenoriaeth wrth weithredu'r strategaeth hon. At y diben hwnnw, gofynnwyd i'r ymwelwyr pa ffactorau fyddai wedi gwella eu profiad yn ein hamgueddfeydd.



Ffigur 9: "Pa un o'r canlynol a fyddai wedi gwneud eich profiad yn fwy boddhaol?" Arolwg Ymwelwyr, 423 o Ymatebion

Pan ofynnwyd beth y gallem ei wneud yn well, nododd 37% o ymwelwyr y byddai mwy o ddewis yn y caffi yn gwneud eu hymweliad yn un mwy boddhaol, gyda nifer sylweddol yn nodi y gellid gwella trafndiaeth gyhoeddus, arwyddion, a hygyrchedd a chyfleusterau. Caiff gwasanaeth arlwyo Amgueddfa Cymru ei ddadansoddi'n fanwl yn Adolygiad Thurley, ac mae'r strategaeth hon yn ategu argymhellion yr adolygiad hwnnw.

Mae'r ymatebion hyn i'r arolwg yn amlygu'r angen i gyflwyno dulliau ymarferol a sylfaenol o wella Profiad Ymwelwyr, drwy sicrhau bod y safleoedd yn hygyrch, yn hawdd eu cyrraedd, yn gyfforddus ac yn ennyn chwilfrydedd.

Dros y pum mlynedd diwethaf, rydym wedi bod yn datblygu ffyrdd o wella rhyngweithioldeb (yn gorfforol ac yn ddigidol) a gwella sgiliau staff wrth ymwneud ag ymwelwyr. Dywedodd 67% o'r ymwelwyr a gymerodd ran yn yr arolwg eu bod eisiau ymwneud â staff, pan fo ganddynt gwestiynau penodol i'w gofyn neu fel rhan o weithgaredd a gynlluniwyd megis taith neu arddangosiad dehongliadol, ac roeddent hefyd eisiau ymweld ar eu liwt eu hunain.

Mae canolbwyntio ar ddatblygu sgiliau staff sy'n wynebu'r cyhoedd yn allweddol er mwyn gwella Profiad Ymwelwyr. Er enghraifft, dylid datblygu hyfforddiant gwasanaeth i gwsmeriaid er mwyn gwella sgiliau cyfathrebu, yn arbennig i sefydlu arfer da yn y modd yr ydym yn trafod yr amgueddfa ag ymwelwyr, ynghyd â chroeswerthu ac uwchwerthu – sef cyfeirio ymwelwyr at deithiau, llawlyfrau, digwyddiadau, cynhyrchion neu adnoddau digidol a all wella eu profiadau a'u hymgysylltiad a chynhyrchu mwy o incwm i'r corff.

3.4 Argymhellion: Gwella Profiad Ymwelwyr

Y Grŵp Profiad Ymwelwyr sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol dros weithredu'r strategaeth hon, a byddant yn atebol i'r Uwch Dîm Rheoli a'r Ymddiriedolwyr. Bydd llwyddiant y strategaeth hon yn dibynnu ar barodrwydd staff i gydweithio ar draws adrannau ac amgueddfeydd, gan ddefnyddio ystod o dulliau gweithio priodol, megis rheoli projectau PRINCE2, ymchwil gweithredu, peilota a phrif ffrydio, gwerthuso, a hyfforddiant ffurfiol ac anffurfiol.

Fel y nodwyd yn Adran 3.1, rydym ni'n darparu Profiad Ymwelwyr ardderchog ar y cyfan, yn ôl ystod o ffynonellau. Pan ofynnwyd i'n hymwelwyr pa mor hawdd oedd ffeindio'u ffordd o amgylch ein hamgueddfeydd, ymgysylltu â'n hamgueddfeydd a'u mwynhau, nododd ymwelwyr feysydd ymarferol lle gall Amgueddfa Cymru wneud gwelliannau penodol.

- Dywedodd 11% o ymwelwyr bod ffeindio eu ffordd o amgylch yr amgueddfa gan ddefnyddio mapiau ac arwyddion yn Anodd lawn neu'n Weddol Anodd.
- Dywedodd 14% bod canfod pethau i'w gwneud ar y diwrnod yn Anodd lawn neu'n Weddol Anodd.
- Dywedodd 13% bod prynu cynnyrch yn Anodd lawn neu'n Weddol Anodd.

Nododd ymgynghoriadau Staff nad yw rhai hen arwyddion brown twristiaeth yn adlewyrchu enw na logo'r amgueddfa'n iawn. Mae'n bosibl bod effaith negyddol yr arwyddion anghywir hyn wedi'i liniaru gan apps cyfeirio GPS a chyswllt ffonau symudol gwell, gan mai dim ond 5% adroddodd bod ffeindio eu ffordd i'r amgueddfa yn Anodd lawn neu'n Weddol Anodd.

Nododd 96% o'r rheini a gymerodd ran yn yr arolwg ei bod yn Hawdd neu'n Hawdd lawn canfod rhywbeth diddorol yn ein hamgueddfeydd, ac felly nid yw'r argymhellion hyn yn

awgrymu gwneud newidiadau i'n arlwy craidd. Maent wedi'u cyfyngu i feysydd a nodwyd sydd angen eu gwella yn ein harolygon a'n hymgyngoriadau.

4. Nodau ac Amcanion

Mae'r **Nodau** ac **Amcanion** penodol ar gyfer cyflwyno'r strategaeth hon yn deillio'n uniongyrchol o'r broses ymgynghori a amlinellir uchod.

Mae'r adran yn cynnwys Cynllun Gweithredu sy'n nodi argymhellion penodol a fydd yn ein galluogi i gyflawni'r **Amcanion** a nodir isod.

Nodau

Wrth roi'r strategaeth hon ar waith, rhaid i'r rhai sy'n cymryd rhan sicrhau eu bod yn gweithio i gyflawni'r amcanion canlynol:

- cynnal a rhannu arfer da ym maes Profiad Ymwelwyr
- gwella cysondeb profiadau ymwelwyr drwy gyfrwng y Gymraeg a'r Saesneg yn ein holl amgueddfeydd
- Codi ymwybyddiaeth o Amgueddfa Cymru fel brand o ansawdd y gellir ymddiried ynddo
- cynyddu ein gallu i gynhyrchu incwm.

Amcanion

Er mwyn cyflawni nodau'r strategaeth hon, bydd gofyn i'r Grŵp Profiad Ymwelwyr, ar y cyd ag uwch reolwyr a phenaethiaid safleoedd, fynd i'r afael â'r amcanion canlynol:

Datblygu fframwaith i rannu gwasanaeth cwsmeriaid da a sicrhau cysondeb ar draws ein safleoedd: gan alluogi staff i rannu arfer da ar draws amgueddfeydd; creu cyfleoedd ac ysgogiad ar gyfer datblygiad proffesiynol parhaus staff rheng flaen; dathlu rhagoriaeth a herio hen arferion.

Creu ffrydiau gwaith, system lywodraethu ac isadeiladd ategol i wneud defnydd gwell o adborth cadarnhaol gan ymwelwyr: gan alluogi i ni gyfuno, defnyddio a dathlu adborth cadarnhaol gan ein hymwelwyr; adeiladu darlun mwy cyflawn, mwy ymgysylltiol a chywirach o brofiadau ein hymwelwyr .

Datblygu a gweithredu cynllun cyfeirio ymwelwyr sydd o safon rhyngwladol: drwy wella effeithlonrwydd ein gofodau gwneud penderfyniadau; cynnal ein gofodau cyfranogi ymgysylltiol; a darparu gofodau i'n hymwelwyr gael ymlacio, ymateb a chyfrannu'n ariannol.

Ei gwneud yn haws i ymwelwyr ddod o hyd i ni mewn marchnad brysur: drwy edrych ar ffyrdd ymarferol o gysylltu brand Amgueddfa Cymru â'r gwaith sy'n digwydd yn ein hamgueddfeydd a phrofi, gwerthuso a phrif-ffrydio ffyrdd a fydd yn ei gwneud yn haws i ymwelwyr ein deall, cysylltu â ni ac ymgysylltu â ni.

Gweithio ar y cyd â Mentrau AOCC Cyf. a deiliaid masnachfaint i greu profiad arlwy, lletygarwch a manwerthu cydlynol: drwy roi gweithdrefnau cadarn ar waith i sicrhau bod y sefydliad yn clywed adborth a ddaw i law gan ddeiliaid masnachfaint ac yn gweithredu arno; creu 'galwadau i weithredu' masnachol cyson sy'n dwyn perswâd; a phriffrydio arfer gorau o ran croeswerthu ac uwchwerthu i'r holl staff sy'n wynebu'r cyhoedd.

Strategaeth Profiad Ymwelwyr 2017-2021
Amgueddfa Cymru