

# Strategaeth Ymgysylltu â Chwsmeriaid

## Gwasanaethau Gwybodaeth a Systemau *Prifysgol Abertawe*

Mae Gwasanaethau Gwybodaeth a Systemau (GGS) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau sy'n ymateb i anghenion ein cwsmeriaid: myfyrwyr, staff ac ymwelwyr i Brifysgol Abertawe. Rydym yn ceisio datblygu a gwella ein gwasanaethau yn barhaus er mwyn bodloni disgwyliadau ein defnyddwyr neu ragori amynt. Mae ymgysylltu â chwsmeriaid yn ein galluogi i:

- ddeall anghenion ein grwpiau cwsmeriaid amrywiol o ran gwasanaethau Llyfrgell, TG, y Cyfryngau, Gyrfaoedd a Chyflogadwyedd.
- meithrin dealltwriaeth o brofiadau ein cwsmeriaid wrth iddynt ddefnyddio ein gwasanaethau, a fydd yn ei thro yn llywio ein prosesau o wella'n barhaus.
- sicrhau bod ein cwsmeriaid yn ymwybodol o'r gwasanaethau a gynigiwn a'u bod yn cael gwybod am newidiadau a gwelliannau.

Byddwn yn defnyddio'r dulliau ymgynghori canlynol:

- Bydd pob aelod o staff yn cael ei annog i rannu â chydweithwyr, a gweithredu ar yr adborth a geir wrth ryngweithio'n anffurfiol â chwsmeriaid mewn manau gwasanaeth, cyfarfodydd un-i-un, cyfarfodydd ehangach y Brifysgol a fforymau myfyrwyr/staff Colegau.
- Bydd GGS yn cynnal arolygon untro o bryd i'w gilydd er mwyn deall anghenion/dymuniadau mewn maes penodol neu i ganolbwyntio ar agwedd benodol ar ein gwasanaethau.
- Byddwn yn defnyddio amrywiaeth o dechnegau profiad defnyddwyr megis grwpiau ffocws, cyfweiliadau defnyddwyr, dadansoddiad arsylwadol a mapio teithiau cwsmeriaid er mwyn cael cipolwg cywir a diduedd ar brofiadau ein cwsmeriaid.
- Bydd cwsmeriaid yn cael eu hannog i anfon awgrymiadau ar sut i wella'r gwasanaeth, cwynion neu ganmoliaethau trwy e-bost ([customerservice@abertawe.ac.uk](mailto:customerservice@abertawe.ac.uk)) neu gan ddefnyddio ein cardiau adborth. Ymatebir i sylwadau a bydd problemau neu awgrymiadau'n cael eu datrys neu'n derbyn sylw gyda gwelliannau'n cael eu gwneud lle bo'n briodol. Bydd yr adborth a'r ymatebion yn cael eu rhoi ar fyrddau "Eich Adborth" yng nghynteddau llyfrgelloedd Singleton a'r Bae.
- Byddwn yn annog dull o ddatblygu gwasanaethau sy'n cael eu harwain gan ddefnyddwyr a byddwn yn cynnwys cwsmeriaid mewn gweithgorau, pwyllgorau anffurfiol a phrosiectau lle bynnag y bo modd.
- Byddwn yn rhyngweithio â chwsmeriaid drwy amrywiaeth o lwyfannau'r cyfryngau cymdeithasol, gan hysbysu cwsmeriaid o wasanaethau a chasglu adborth.
- Byddwn yn cynnal digwyddiadau llyfrgell ymestyn allan yn rheolaidd.
- Byddwn yn dadansoddi data a sylwadau a gesglir am ein gwasanaethau mewn arolygon Prifysgol (SES, PTES a PRES) ac o'r Arolwg Myfyrwyr Cenedlaethol, a byddwn yn cymryd camau i wneud gwelliannau.