

Marchnata Llyfrgell Genedlaethol Cymru

Marchnata Llyfrgell Genedlaethol Cymru yw'r broses o nodi anghenion ein hymwelwyr a defnyddwyr a sicrhau ein bod yn darparu buddion a fydd yn bodloni neu'n gwella profiad yr ymwelydd a'r defnyddiwr. Yn ogystal ag adnabod a denu defnyddwyr newydd, mi fydd marchnata'n cael ei ddefnyddio i ddatblygu ystod o ffwythiannau tactegol i gwrdd â gofynion cwsmeriaid. Bydd marchnata hefyd yn helpu i wella perfformiad y Llyfrgell, cyflawni ein blaenoriaethau strategol a chyflawni yn erbyn ein targedau.¹ Yn sylfaenol, mae ein strategaeth farchnata yn rhoi'r defnyddiwr wrth wraidd popeth a wnawn.

Mae strategaeth yn ymwneud â dyrannu adnoddau a sut maent yn cael eu defnyddio i gyflawni amcanion penodol. Wrth i gyllidebau barhau i gael eu gwasgu, rydym yn cydnabod bod angen i farchnata weithredu ar gyllideb dynn iawn. Felly, bydd yn dibynnu ar gynllunio a threfnu gofalus, ac mae'r Strategaeth hon yn nodi sut yr ydym yn anelu at gyflawni hyn.

Mae Grŵp Cyflawni Llyfrgell Genedlaethol Cymru yn gyfrifol am farchnata a hyrwyddo gweithgareddau, digwyddiadau, casgliadau a gwasanaethau'r Llyfrgell yn gyffredinol. Fel rheol, bydd cyfrifoldeb am farchnata wedi'i ddatganoli cyn belled ag y bo modd i'r rhai sydd fwyaf cysylltiedig â'r cynnyrch. Felly, mae'r Grŵp Gweithgareddau a Digwyddiadau yn cydlynu datblygiad rhaglen gweithgareddau mewnol ac allanol y Llyfrgell. Mae'r Uned Cysylltiadau Allanol yn gweithredu fel y prif ryngwyneb rhwng y Llyfrgell a'r cyhoedd ar gyfer cyfathrebu â chynulleidfaoedd amrywiol, gan gynnwys twristiaid ac ymwelwyr i'r ardal, ysgolion, colegau, unigolion, teuluoedd, cymunedau, y wasg a'r cyfryngau, a chyllidwyr. Y nod yw hyrwyddo'r Llyfrgell, ei gasgliadau, arddangosfeydd, digwyddiadau a gweithgareddau i gynulleidfa mor eang â phosib. Bydd yn gwneud hyn mewn ffordd gynyddol gost-effeithiol, gan ddefnyddio ymgyrchoedd wedi'u targedu a rhai personoledig.

Amcanion marchnata

Amcanion marchnata allweddol y Llyfrgell a gynhwysir yn y Cynllun Strategol 2017-2021 yw:

- cynyddu niferoedd ymwelwyr

¹ Cynllun Gweithredu Llyfrgell Genedlaethol Cymru, 2017 - 2021

- cynyddu ymwybyddiaeth o'r Llyfrgell a'i bwrpas a'i rôl fel sefydliad addysgol a diwylliannol o arwyddocâd cenedlaethol a rhyngwladol.
- cynyddu ymwybyddiaeth y cyhoedd o wasanaethau, digwyddiadau a gweithgareddau a sicrhau mwy o ddefnydd o'r gwasanaeth o 15% erbyn 2021
- creu delwedd gyhoeddus gadarnhaol
- denu cynulleidfaoedd newydd

Mae gan y Llyfrgell amcanion masnachol hefyd i gynyddu refeniw trwy ei gweithgareddau masnachol a masnachu, gan gynnwys ei siop (yn yr adeilad ac ar-lein) a gwasanaethau sy'n gysylltiedig â chasglu, digwyddiadau, cyfleusterau hurio corfforaethol a chaffi Pendinas. Bydd marchnata yn chwarae ei rôl wrth archwilio cyfleoedd refeniw arloesol.

Ymgyrchoedd marchnata

Bydd y Grŵp Cyflawni yn datblygu cyfres o ymgyrchoedd marchnata penodol i gyflawni'r amcanion hyn, wedi'u cydlynu gan yr Uned Cysylltiadau Allanol, megis:

- Ymgyrchoedd arddangosfeydd
- Ymgyrchoedd corfforaethol generig
- Ymgyrchoedd cynhyrchu incwm
- Ymgyrchoedd casgliadau
- Ymgyrchoedd Ymwelwyr

Bydd gan bob ymgyrch strategaeth farchnata ar wahân a ddatblygir gyda'r adran berthnasol lle bo'n briodol.

Strategaethau ymgyrch farchnata

Bydd y strategaethau ymgyrch pob un yn dilyn yr un broses. Byddant yn:

- Nodi amcanion yr ymgyrch
- Nodi'r cynulleidfaoedd targed mwyaf priodol
- Sicrhau bod y neges gywir yn cael ei gyfleu drwy'r sianeli cywir i'r gynulleidfa gywir
- Defnyddio'r 'cymysgedd marchnata' i'r eithaf

Y Gymysgedd Marchnata

Bydd tactegau marchnata'r Llyfrgell yn seiliedig ar y canlynol: Cynnyrch, Lle, Pris a Hyrwyddo.

Cynnyrch

Mae gan y Llyfrgell ystod eang o wahanol gynhyrchion a gwasanaethau sydd ynddo'i hun yn cyflwyno heriau. Maent yn cynnwys ei chasgliadau helaeth sy'n cynnwys deunyddiau gwerthfawr, unigryw, arddangosfeydd mewnol ac allanol, digwyddiadau wedi'u targedu ar gyfer teuluoedd, ac adnoddau addysgol ar gyfer ysgolion, colegau a phrifysgolion. Yn ogystal, mae yna gynhyrchion sy'n helpu'r Llyfrgell i gynhyrchu incwm, megis y siop, caffi, cyfleusterau hurio corfforaethol ar gyfer digwyddiadau cyhoeddus a phreifat, gan gynnwys priodasau, gwasanaethau reprograffig a digido a theithiau tywys. Rôl marchnata yw troi'r cynhyrchion a'r gwasanaethau gwahanol hyn i fanteision trwy fynd i'r afael â chwestiynau fel 'pa gyfleoedd mae ein cynhyrchion a'n gwasanaethau'n eu darparu?' Ac i bwy?'

Lle

Lleolir y Llyfrgell yn Aberystwyth ar arfordir gorllewin Cymru. Y ffactorau y mae'r Llyfrgell yn eu hyrwyddo o ran ei leoliad daearyddol yw:

- Lleoliad syfrdanol sy'n edrych dros Bae Ceredigion
- Adeilad eiconig gyda chyfleusterau ymwelwyr o'r radd flaenaf yng nghanol Cymru.
- Partneriaeth agos â phrifysgol o'r radd flaenaf ar garreg y drws

Erbyn heddiw, mae cyfran sylweddol o'n defnyddwyr ac ymwelwyr yn defnyddio adnoddau'r Llyfrgell trwy'r Rhynggrwyd, felly mae ein cyd-destun marchnata yn cynnwys profiad y defnyddiwr ar-lein, llywio ar-lein ac Optimeiddio Peiriannau Chwilio, dan arweiniad Uned TGCh y Llyfrgell.

Pris

Mae mynediad i'r Llyfrgell yn rhad ac am ddim, fodd bynnag, oherwydd ein lleoliad corfforol cymharol anghysbell, efallai y bydd gwir gost mynediad yn eithaf uchel. Mae cyflwyno digidol a chanolfannau darparu lleol felly'n rhan o'n tactegau marchnata, i leihau unrhyw gost canfyddedig mynediad i'r defnyddwyr. Mae nwyddau a gwasanaethau, megis y siop, caffi, gwasanaethau reprograffig a digido yn daladwy ac mae unrhyw elw a gynhyrchir yn cael ei ail-fuddsoddi yn ffrwd incwm y Llyfrgell. Mae rhai digwyddiadau a gweithgareddau hefyd yn denu tâl i dalu am y gost o gynnal y digwyddiad. Un o amcanion marchnata yw dangos bod cynhyrchion a gwasanaethau'r Llyfrgell (boed 'am ddim' neu beidio) yn ychwanegu gwerth sy'n gorbwyso unrhyw gost gysylltiedig.

Hyrwyddo

Dyma sut mae'r Llyfrgell yn cyfathrebu â chynulleidfaoedd targed, ac yn denu'r cynulleidfaoedd hynny. Mae'r Grŵp Cyflawni yn arwain ar nodi pa sianelau sydd fwyaf

priodol ac effeithiol wrth ddenu'r gynulleidfa darged o fewn y gyllideb sydd ar gael (y strategaeth ymgyrch benodol). Yna mae'r Uned Cysylltiadau Allanol yn cydlynu gweithgareddau perthnasol. Nid hyrwyddo yn unig yw 'hyrwyddo' i'r gynulleidfa; mae'n cynnwys cyfathrebu dwy ffordd ac yn addysgu'r cynulleidfaoedd. Gall hyn gynnwys:

- Hysbysebu: hysbysebion â thâl ar-lein, mewn papurau newydd, cylchgronau a radio.
- Argraffu: baneri, poster, taflenni ac ati, a threfnu dosbarthiad. Anfonir taflenni at leoedd megis llyfrgelloedd, swyddfeydd gwybodaeth i dwristiaid, caffis a manau eraill sy'n debygol o gael ymweliad gan gynulleidfa darged yr ymgyrch.
- Post uniongyrchol: anfon taflenni neu argraffiad arall i unigolion a enwir, gan ddefnyddio'r gronfa ddata mewnol.
- E-gylchlythyrau, erthyglau arbennig ar wefannau ac ymgyrchoedd cyfryngau cymdeithasol fel rhan o Strategaeth Cynnwys i ddarparu cynnwys sydd o safon uchel, yn amserol ac yn berthnasol i'r cynulleidfaoedd. Bydd y cynnwys yn ddeniadol, yn werth ei rannu ac yn hawdd ei gael.
- Cysylltiadau Cyhoeddus: Yn ogystal â datganiadau i'r wasg draddodiadol, mae hyn yn gorgyffwrdd yn gynyddol â chyfryngau cymdeithasol (ac i'r gwrthwyneb). Bydd gan y Grŵp Cyflawni trosolwg o'r nifer o sianeli cyfryngau cymdeithasol a ddefnyddir gan y Llyfrgell a sicrhau bod defnyddwyr cyfryngau cymdeithasol yn cael eu cydlynu ac ar neges.
- Cyfleoedd a nodwyd trwy bartneriaeth strategol Cymru Hanesyddol i hyrwyddo diwylliant a threftadaeth Cymru ar y cyd trwy'r blynyddoedd thematig.

Ymchwil marchnata

Mae ymchwil marchnata yn hysbysu holl weithgareddau marchnata'r Grŵp Cyflawni. Mae'r Llyfrgell yn cymryd rhan yn *Arolwg Omnibws Beaufort Cymru*, arolwg omnibws wyneb-yn-wyneb o'r cyhoedd yng Nghymru, ac *Arolwg Ymwelwyr Cymru* Llywodraeth Cymru. Gofynnir cwestiynau am yr hyn a ysgogodd iddynt ymweld â'r Llyfrgell (e.e. hysbyseb, taflen, gwefan), pa mor ymwybodol ydynt o'r Llyfrgell a pha wasanaethau y mae'n eu cynnig (e.e. teithiau tywys, gwasanaethau reprograffig). Ymglymerir ag ymchwil ychwanegol i ateb cwestiynau penodol a lle bo'n briodol i helpu i werthuso effeithiolrwydd ymgyrchoedd marchnata a gweithgareddau hyrwyddo. Comisiynwyd adroddiad ymchwil i nodi a rhannu cynulleidfaoedd targed y Llyfrgell a fydd yn adrodd ym mis Ionawr 2018.

Brandio

Mae brandio yn rhan bwysig iawn o'r broses farchnata ac yn broses archwilio;

- Beth mae'r Llyfrgell yn ei wneud
- Beth mae'r Llyfrgell yn sefyll amdano
- Beth mae'r Llyfrgell yn ei olygu i wahanol bobl

Mae hyn yn ein galluogi i sefydlu a chyfleu nodau clir, yn fewnol ac yn allanol, ac i ddatblygu cyswllt emosiynol gyda'n cynulleidfaoedd sy'n adeiladu 'ymgysylltu'.

Dylai brand y Llyfrgell ysgogi teimlad a dealltwriaeth o'r hyn y mae'r Llyfrgell yn sefyll amdano a'r gwerthoedd y mae'n eu hyrwyddo, a dylai fod yn amlwg ym mhopeth y mae'r ymwelydd yn ei brofi yn y Llyfrgell ac yn ei bresenoldeb ar-lein.

Bydd brand y Llyfrgell yn sail i bopeth y mae'r Llyfrgell yn ei wneud ac yn darparu neges glir a chyson i hyrwyddo'r Llyfrgell a'i gwasanaethau i'n cynulleidfaoedd.

Gwerthusiad

Bydd y Strategaeth Farchnata yn cael ei fonitro'n rheolaidd gan y Grŵp Cyflawni a chynhyrchir adroddiadau cynnydd. Bydd mesurau rheoli yn cynnwys:

- Amcanion marchnata (uchod) gyda rhifau ac amseriad penodol.
- Mesurau gwrthrychol o foddhad cwsmeriaid ar-lein ac all-lein.
- Ymgysylltu â chwsmeriaid wedi'i fesur trwy rannu cynnwys.
- Adborth ar nifer ac amlder ymweliadau a chynhyrchu incwm.
- Cadw ein statws Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid (a fonitrir yn annibynnol)
- Cadw statws Seren Aur Croeso Cymru (a fonitrir yn annibynnol)