

gwŷr meirch *ell* cavalry
gwŷr traed *ell* infantry
gwŷr yr ecseis *ell* revenue men
gwydröedig *ans* deviant
gwydroi *bø* subvert
gwyRDD alisarin *eg* alizarin green
gwyRDD bwdgerigar *eg* budgerig
gwyRDD cobalt *eg* cobalt green
gwyRDD crôm *eg* chrome green
gwyRDD efydd *eg* bronze green
gwyRDD llachar *eg* brilliant gre
gwyRDD olewydd *eg* olive gree
gwyRDD porfa *eg* grass green
gwyRDD sudd *eg* sap green

Defnydd o'r Iaith Gymraeg yn y Sector Preifat: Astudiaethau Achos



Y Ganolfan Rheolaeth
YSGOL BŴSIES BANGOR BANGOR BUSINESS SCHOOL
The Management Centre



Defnydd o'r Iaith Gymraeg yn y Sector Preifat: Astudiaethau Achos

Rhif contract: 190/2007/08

Adroddiad wedi ei darparu i

**Llywodraeth Cynulliad Cymru
Uned Ymchwil Economaidd**

gan

**Canolfan Ymchwil Busnes a Gwybodaeth y Farchnad
Y Ganolfan Rheolaeth, Ysgol Busnes Bangor
Prifysgol Bangor, Gwynedd, LL57 2DG**

**Ffôn: +44 (0) 1248 365900
E-bost: info@themanagementcentre.co.uk**

ISBN 978 0 7504 6525 0

Tabl Cynnwys

1. Crynodeb gweithredol	4
2. Cefndir	16
3. Methodoleg	21
4. Canfyddiadau – Holiadur cychwynnol Cam 2	23
4.1 Rhanbarth	23
4.2 Categori defnydd Cymraeg	24
4.3 Lledaeniad daearyddol	26
4.4 Nifer o weithwyr	27
4.5 Canran y staff sydd yn siarad Cymraeg	28
4.6 Sectorau diwydiant	29
4.7 Polisiâu	33
4.8 Canran y staff sy'n defnyddio'r Gymraeg â chwsmeriaid	34
4.9 Canran y cwsmeriaid ddwyieithog	35
4.10 Gradd y ddarpariaeth Gymraeg	38
4.11 Ar gyfer y rhai gyda rhywfaint o ddarpariaeth Gymraeg: rhesymau dros y sefyllfa	40
4.12 Ar gyfer y rhai gyda dim ddarpariaeth Gymraeg o gwbl: rhesymau dros y sefyllfa	41
5. Canfyddiadau – holiadur manwl/cyfweliadau	43
6. Argymhellion	57
7. Diweddglo	64
8. Cyfeiriadau	68
9. Atodiad A: holiadur cychwynnol Cam 2	69
10. Atodiad B: holiadur manwl Cam 3/cyfweliadau	76

*Ymwadiad: Mae'r safbwyntiau a gynrychiolir yn yr adroddiad hwn yn perthyn i'r
ymgynghorwyr yn unig ac nid ydynt o anghenraid yn cynrychioli
Llywodraeth Cynulliad Cymru neu ei hasiantaethau.*

1. Crynodeb Gweithredol

Rhwng mis Medi 2008 a mis Mawrth 2010, gwnaed gwaith ymchwil gan y Ganolfan Ymchwil Busnes a Gwybodaeth y Farchnad (CBRmi) yn yr Ysgol Busnes i mewn i ddefnydd yr iaith Gymraeg mewn amrediad o fusnesau a sefydliadau yn y sector preifat trwy Gymru, ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru. Mae cwmnïau sector preifat yn mabwysiadu amrywiaeth o ddulliau tuag at yr iaith wrth ddelio â'r cyhoedd, gan ddewis strategaethau gwahanol iawn yn dibynnu ar nifer o ffactorau, megis lleoliad daearyddol, math o gwsmer, sgiliau'r gweithle ac ymrwymiad y rheolwyr i agwedd hon. Mae'r astudiaeth hon wedi ceisio archwilio'r grym y tu ôl i'r penderfyniad i wneud defnydd o'r iaith neu fel arall.

Mae'r astudiaeth yn adeiladu ar waith blaenorol gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg wrth gymharu busnesau sy'n gweithredu mewn amrediad o sectorau, busnesau o wahanol faint, lleoliadau daearyddol gwahanol, a sylfaenai cwsmeriaid. Mae'r astudiaeth wedi ceisio recriwtio busnesau a oedd yn teimlo'n gryf tuag at weithredu yn ddwyieithog, y rhai a oedd yn niwtral a'r rhai a oedd yn teimlo'n negyddol. Drwy gymharu cwmnïau sy'n perfformio gweithgareddau tebyg, ond sydd yn gwneud gwahanol ddefnydd o'r iaith, mae'r adroddiad yn ceisio gwella dealltwriaeth o'r ffactorau sy'n dylanwadu ar y graddau y mae busnesau yn y sector preifat yn defnyddio'r iaith Gymraeg.

Cynhaliwyd yr astudiaeth drwy ddefnyddio arolwg electronig o 258 o fusnesau Cymreig wahanol feintiau, sectorau a sylfaen cwsmeriaid, wedi eu dewis o amrywiaeth o gronfeydd data ar gael i'r tîm ymchwil. Cafodd y busnesau eu recriwtio yn uniongyrchol o gronfeydd data cyfredol o tua 1400 o fusnesau a/neu trwy sefydliadau sy'n gwynebu busnesau fel y Ffederasiwn Busnesau Bach (FSB) ac ati, i ymateb i holiadur cychwynnol ynghylch eu busnes a rôl yr iaith Gymraeg o fewn hynny. Mae'r canfyddiadau meintiol yn cael eu cyflwyno yn y ddogfen. O'r 258 o fusnesau yma, nodwyd is-set o 60 o fusnesau ar gyfer astudiaeth agosach, naill ai trwy gyfrwng holiadur mwy manwl neu gyfweliad manwl/ymweliad. Gwnaed ymdrech i gael samplau cynrychioliadol o fusnesau a oedd yn gadarnhaol, yn amwys neu yn negyddol tuag at yr iaith. Mae'r canfyddiadau ansoddol yn cael eu cyflwyno fel cyfres o vignettes, yn ôl y grwpiau yma.

Oherwydd bod crynodeb yr astudiaeth yn rhoi mwy o bwyslais ar yr agweddau ansoddol, 'roedd ystyried cynrychiolaeth ystadegol yn ôl lleoliad daearyddol a ffactorau eraill yn eilradd i'r broses o nodi cwmnïau ar gyfer astudiaeth bellach a oedd gyda barn gadarnhaol, niwtral neu negyddol tuag at yr iaith Gymraeg fel gyrrwr busnes; dylid nodi, fodd bynnag, fod yna gogwydd rhifiadol clir o blaid busnesau oedd yn seiliedig yn y Gogledd, a bod niferoedd isel iawn wedi eu recriwtio o ganolbarth Cymru. Felly, ddylai unrhyw gasgliadau meintiol cael eu darllen gyda'r cafeat y bydd y niferoedd isel yn cyflwyno lefel uchel o ansicrwydd wrth ddeall unrhyw negeseuon sy'n dod i'r amlwg o'r data rhifiadol.

Roedd nifer o heriau yn wynebu'r tîm yn ystod yr ymchwiliad sy'n cael eu hamlygu yma.

Cynhaliwyd yr arolwg yn ystod dirwasgiad, pan oedd pryderon perchnogion busnes a rheolwyr yn canolbwyntio yn aml mewn mannau eraill. Roedd astudiaethau eraill gan gyrrff cenedlaethol yn cynnwys elfennau yn ymwneud â'r iaith Gymraeg yn weithredol ar yr un pryd pan oedd yr arolwg cychwynnol yn cael ei wneud. Roedd yna hefyd rhai materion ynghylch dosbarthiad yr arolwg trwy gyrrff diwydiant. Fodd bynnag, cafodd y materion hyn eu goresgyn yn foddhaol, ac roedd y nifer o ymatebwyr fel y disgwylir. Cyfyngiadau eraill â'r arolwg oedd ei fod yn **hunan-adroddiadol**: deallir agweddau megis nifer y cwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg yn wael yn aml, ac roedd y graddau y defnyddir Cymraeg o fewn y busnes yn seiliedig ar **ganfyddiad goddrychol** yr ymatebydd.

Gweler isod crynodeb o ganfyddiadau allweddol o'r arolwg electronig cyffredinol o 258 o fusnesau ac yna, i ddilyn, archwiliad agos o 60 astudiaethau achos, lle mae'r categorïau cadarnhaol, niwtral a negyddol yn cael eu hystyried yn eu tro ar gyfer negeseuon pennawd. Mae canfyddiadau allweddol yr holiadur (Atodiad A) ar gyfer y 258 busnesau neu sefydliadau fel a ganlyn (gweler Adran 4 am ragor o ddisgrifiad manwl o'r diffiniadau categori a ddefnyddir):

<u>Dosbarthiad rhanbarthol o'r holl fusnesau a arolygwyd¹</u>	
Gogledd	63%
De	19%
Canol	6%
Cymru gyfan ²	5%

Fe wnaeth y gwaith maes cychwynnol esgor cyfraniad mwy o ymatebion gan fusnesau sy'n seiliedig neu sy'n gwasanaethu yn y Gogledd. Gall nifer o ffactorau wedi cyfrannu: darperir sylw da o'r Gogledd gan y ffynonellau data sydd ar gael o gymharu â Chanolbarth a De Cymru. Yn ogystal, efallai fod y nifer uwch o unigolion sy'n siarad Cymraeg ac wedi eu lleoli yno wedi arwain i'r arolwg ddangos mwy o gyseiniant ar gyfer eu busnes nhw. Felly nid yw'r sampl yn ddelfrydol gynrychioliadol o boblogaeth busnes Cymru gyfan.

<u>Agwedd at ddefnydd yr iaith Gymraeg</u>	
Cadarnhaol	22%
Niwtral	46%
Negyddol	26%

Mae ychydig dros un rhan o bump o'r ymatebwyr gydag agwedd bositif tuag at ddefnydd yr iaith Gymraeg. Bellach, mae bron hanner yr ymatebwyr (46%) gyda meddwl agored (niwtral) o ran defnyddio'r Gymraeg. Felly, yn nhermau cynllunio ieithyddol mae'n ymddangos fod rhywfaint o le i dargedu defnydd y Gymraeg ymhlith busnesau niwtral o'r fath yng Nghymru.

¹ Lle nad yw'r cyfanswm yn hafal i 100%, mae'r gweddill yn anhysbys neu yn amhenodol, yma ac mewn manau eraill

² Cymru gyfan: fusnesau sydd â lleoliadau lluosog mewn gwahanol ranbarthau Cymru.

<u>Canran y staff Cymraeg eu hiaith</u>	
Staff Cymraeg eu hiaith	Busnesau
0%	26%
1-20%	17%
21-40%	9%
41-60%	7%
61-80%	5%
81-100	21%
[Dim yn gwybod	15%]

Ar yr eithafion, mewn 26% o fusnesau nid oedd unrhyw staff yn siarad Cymraeg, ac mewn 21% roedd 81% -100% staff yn siarad Cymraeg; fodd bynnag, canfyddiad allweddol o'r cwestiwn hwn oedd bod y 59% o'r holl fusnesau ar ôl gyda rhwng 1-100 % staff dwyieithog ar gael iddynt (roedd 15% ddim yn gwybod). Er gwaethaf y lefel o sgiliau dwyieithog ar gael yn y gweithle, mae'r canfyddiadau blaenorol yn dangos mai dim ond 22% o fusnesau sydd yn cymryd agwedd bositif tuag at yr iaith Gymraeg â chwsmeriaid.

<u>Canran y sefydliadau sydd gyda pholisïau</u>	
Cyfleoedd cyfartal	65%
Cwynion	57%
Amgylcheddol	57%
Gofal cwsmer	50%
Yr Iaith Gymraeg	40%
Amrywiaeth	32%

Cadarnhaodd 40% o'r ymatebwyr fod ganddynt bolisi iaith ysgrifenedig yn Gymraeg; fodd bynnag, ac eithrio polisi amrywiaeth, mae'r holl bolisïau eraill gyda lefelau uwch o fabwysiadu. Efallai na fydd masnachwyr Unig a Bach i Ganolig (SMEs) yn gweld y gofyniad i gael polisi o'r fath oni bai eu bod yn gwneud cais tendr yn rheolaidd ar gyfer gwaith yn y sector cyhoeddus. Wrth gwrs, mae'n bosib cael polisi iaith ysgrifenedig yn Gymraeg mewn

Ile heb ymrwymiad go iawn a/neu ddarpariaeth. Ar nodyn cadarnhaol, o'r 60% o ymatebwyr a oedd gyda rhai lefelau o sgiliau dwyieithog, roedd dwy ran o dair wedi mabwysiadu polisiau iaith Gymraeg yn y gweithle.

<u>Canran o staff sydd yn defnyddio Cymraeg gyda cwsmeriaid</u>	
Staff sydd yn defnyddio Cymraeg	Busnesau
0%	41%
1-20%	25%
21-40%	5%
41-60%	5%
61-80%	5%
81-100%	11%

Mewn 41% o fusnesau, nid oedd unrhyw weithwyr yn ymwneud yn weithredol â chwsmeriaid yn Gymraeg. Nid diben y cwestiwn oedd penderfynu ai drwy ddiffyg darpariaeth neu ddiffyg galw oedd hyn. Dim ond mewn 11% o'r busnesau roedd 81-100% o weithwyr yn ymgysylltu â chwsmeriaid yn Gymraeg. Efallai fod rhai ymatebwyr ddim yn ymwybodol o sgiliau ieithyddol eu gweithwyr, neu efallai fod yna gyndyn neu anallu i ymateb i ofynion y cwsmer.

<u>Canran o gwsmeriaid dwyieithog</u>	
Cwsmeriaid dwyieithog	Busnesau
0%	14%
1-20%	43%
21-40%	13%
41-60%	9%
61-80%	8%
81-100%	3%

Mae'r cwestiwn hwn yn groes i'r uchod, gan ganolbwyntio yn hytrach ar allu iaith Gymraeg y cwsmeriaid. Mae 14% o'r busnesau yn ymdrin yn gyfan gwbl â chwsmeriaid sydd (maent yn credu) ddim yn gallu siarad Cymraeg. Dim ond 3% o'r busnesau wnaeth ymateb sydd yn delio â chwsmeriaid sydd yn bennaf yn ddwyieithog (81% -100%).

Wrth gymharu hwn a'r cwestiwn blaenorol, mae dadansoddiad dyfnach yn nodi'r ddau senario eithafol ynglŷn â'r berthynas galw a chyflenwad - sef, y rhai sefyllfaoedd lle nad yw angen iaith y cwsmeriaid yn cael ei fodloni, a'r rhai lle nad yw'r ddarpariaeth sydd yn bresennol mewn gweithwyr yn cael ei defnyddio gyda chwsmeriaid. Mae hyn yn cael ei gynrychioli mewn ffurf graff yn Ffigur 14 ar dudalen 35.

Mae hwn yn faes i ystyried polisi - sut i gyfateb i gyflenwad a galw, neu gynyddu cyfran o'r farchnad trwy gael sgiliau dwyieithog. Mae'r gwahaniaeth rhwng gallu dwyieithog tybiedig a gwirioneddol o ran staff a chwsmeriaid yn faes ychwanegol ar gyfer ymchwilio.

<u>Gradd darpariaeth yr iaith Gymraeg gan % o ymatebwyr</u>	
Gwasanaeth cwsmeriaid yn Gymraeg yn gyfan gwbl	12%
Gweledol, llafar ac ysgrifenedig	20%
Rhyngbersonol/llafar yn unig	10%
Gweledol yn unig ³	8%
Dim ond yn ymateb i geisiadau am wasanaeth yn y Gymraeg	11%
Dim ddarpariaeth Cymraeg o gwbl	23%

Defnyddiwyd y disgrifiadau uchod i gategoreiddio maint defnydd y Gymraeg gan y busnes. Dim ond 12% o'r ymatebwyr oedd gyda gwasanaeth cwsmeriaid Cymraeg cyflawn i gymharu â 23% gyda dim darpariaeth Gymraeg o gwbl. Roedd 61% o fusnesau yn honni y gallent gynnig rhywfaint o ddarpariaeth Gymraeg, a ddylai cymharu hyn gyda'r canfyddiadau gynt

³ Gweledol yn unig: llenyddiaeth hyrwyddo, gwefan ac arwyddion yn ddwyieithog.

Ile'r oedd 51% gyda rhywfaint o sgiliau siarad Cymraeg ar gael iddynt. Gall y canfyddiad yma daflu goleuni pellach ar y ddarpariaeth ieithyddol wirioneddol a gyflwynir gan yr ymatebwyr hynny sy'n dosbarthu eu hunain yn oddrychol fel bod yn niwtral tuag at ddefnyddio'r Gymraeg. Mae'n bosib y gellid eu hystyried yn gadarnhaol mewn cymhariaeth wrthrychol â busnesau eraill.

Ar gyfer rhai sydd â rhywfaint o ddarpariaeth Cymraeg –
rhesymau am y sefyllfa (5 Uchaf)

Lleoliad Daearyddol	64%
Uniaethu â Chymru	59%
Galw gan gwsmeriaid	57%
Delwedd briodol	47%
Mantais economaidd	38%

Mae'n werth tynnu sylw at y ffaith fod 38% yn teimlo eu bod yn ennill mantais economaidd, tra bod dim ond 10% yn credu ei bod yn gost-effeithiol i ddarparu gwasanaeth yn y Gymraeg.

Ar gyfer rhai sydd â dim darpariaeth Cymraeg o gwbl –
rhesymau am y sefyllfa (4 uchaf)

Diffyg galw gan gwsmeriaid	75%
Nid yw'r iaith Gymraeg yn sgil rydym yn meddu ar	38%
Dim mantais economaidd	37%
Baich ychwanegol ar adnoddau amser cyfyngedig	28%

Yn ogystal â'r data hwn, dywedodd 28% fod ganddynt brinder staff dwyieithog hyderus, tra defnyddiodd 25% eu lleoliad daearyddol fel rheswm.

Graddau'r ddarpariaeth Gymraeg yn ôl canran y cwsmeriaid dwyieithog

Gyda'r cafeat fod y ddau fesur yn amodol ar ganfyddiadau'r ymatebwyr, cymharwyd darpariaeth yr iaith Gymraeg gyda'r nifer o gwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg - cyflenwad a galw. Gellir crynhoi'r canfyddiadau fel a ganlyn:

- **0%-20% cwsmeriaid dwyieithog.** Mae bron i 40% o fusnesau gyda sylfaen cwsmeriaid dwyieithog isel yn cynnig dim darpariaeth yn yr iaith Gymraeg o gwbl, gyda dim ond 4% yn darparu gwasanaeth cyflawn i gwsmeriaid Cymraeg. Mae darpariaeth iaith yn seiliedig iawn ar y galw.
- **21%-40% cwsmeriaid dwyieithog.** Mae dros 40% yn cynnig gwasanaeth gweledol, lafar ac ysgrifenedig yn y Gymraeg. Mae'r canran o fusnesau sy'n gynnig dim darpariaeth Gymraeg wedi gostwng yn sylweddol. **Mae hyn yn awgrymu fod cynnydd bach yn y galw am y Gymraeg yn cael effaith sylweddol ar lefel y ddarpariaeth.**
- **41%-60% cwsmeriaid dwyieithog.** Nid yn annisgwyl, mae dros 80% o'r holl fusnesau yn darparu naill ai gwasanaeth gweledol, llafar ac ysgrifenedig neu wasanaeth cyflawn yn y Gymraeg.
- **61% - 80% cwsmeriaid dwyieithog.** Mae patrwm tebyg i'r uchod yn amlwg ond yn rhyfeddol mae bron 15% o fusnesau dim ond yn ymateb yn adweithiol i geisiadau am wasanaethau yn Gymraeg.
- **81% - 100% cwsmeriaid dwyieithog.** Mae pob busnes yn darparu rhai gwasanaethau yn y Gymraeg, er bod llai na 40% yn rhoi darpariaeth llawn.

Felly mae'r ddarpariaeth o wasanaethau yn y Gymraeg, hyd yn oed ymhlith busnesau sydd â mwy neu gyflenwad llawn o gwsmeriaid dwyieithog, yn amrywiol ac yn anghyson.

<u>Gradd y ddarpariaeth Gymraeg yn ôl sector</u>		
Gwasanaeth Cymraeg cyflawn	Gwasanaethau cyhoeddus	40%
	Nid-er-elw	38%
Dim ond yn ymateb i geisiadau am wasanaeth yn y Gymraeg	Y cyfryngau	40%
	Gwasanaethau cyhoeddus	40%
Dim darpariaeth iaith Gymraeg o gwbl	Eraill	39%
	Gwasanaethau adwerthu	32%

Mae'r data uchod yn dangos y ddau sector sy'n sgorio uchaf am ddarparu gwasanaeth Cymraeg cyflawn, y ddau sector fwyaf adweithiol, a'r ddau sector nad oedd yn darparu unrhyw wasanaeth Cymraeg o gwbl. Mae rhai o'r data yn tueddu i bolaru - er enghraifft, yn y categori Ariannol, Cyfreithiol a Gwasanaethau proffesiynol eraill, roedd 31% yn cynnig dim gwasanaeth Cymraeg tra bod 23% yn cynnig gwasanaeth gweledol, lafar ag ysgrifenedig, gyda 23% ychwanegol yn cynnig gwasanaeth Cymraeg llawn. Yn yr un modd, fel y gellir diddwytho yn rhannol o'r uchod, mae rhai sectorau (Gwasanaethau Cyhoeddus, y Cyfryngau a'r Nid-er-Elw) yn hollti yn gryf rhwng dim ond cynnig gwasanaeth ymatebol i geisiadau a wneir yn y Gymraeg, a chynnig gwasanaeth Cymraeg llawn.

<u>Gradd y ddarpariaeth Gymraeg yn ôl maint y busnes</u>		
Dim darpariaeth Gymraeg o gwbl	Busnes fawr	44%
	Busnesau bach a chanolig	25%
	Busnes meicro	26%
Gwasanaeth Cymraeg gweledol, llafar ac ysgrifenedig	Busnes fawr	33%

Mae'r ddarpariaeth Gymraeg yn debyg rhwng busnesau micro a busnesau bach a chanolig, ond y prif ddarganfyddiad yw **nad yw un busnes mawr yn darparu gwasanaeth llawn i gwsmeriaid Cymraeg**, er bod un rhan o dair o fusnesau yn darparu gwasanaeth gweledol, lafar ac ysgrifenedig; fodd bynnag, mae busnesau mawr yn ddwywaith yn fwy tebygol o gael polisi iaith Gymraeg na busnesau micro.

Cyflwynwyd isod y canfyddiadau allweddol o'r holiadur manwl (Atodiad B) yn cynnwys 60 o astudiaethau achos. Cafodd busnesau eu categorio i'r rhai a oedd yn gadarnhaol tuag at ddefnydd y Gymraeg, niwtral a negyddol.

Roedd y canfyddiadau allweddol fel a ganlyn:

- Yn gyffredinol, roedd tystiolaeth nad oedd busnesau wedi asesu'n ffurfiol faint o'u busnes sydd yn cael ei gynnal yn Gymraeg, ac felly roeddent yn dibynnu ar amcangyfrifon yn unig.
- Ymhlith y grŵp cadarnhaol, daeth themâu cryf gwleidyddol, ideolegol i'r amlwg.
- Defnyddiwyd geiriau fel 'delwedd' a 'teyrngarwch cwsmeriaid/gofal' yn aml hefyd.
- Ddaeth rôl y ddeddfwriaeth a gwasanaethu y sector cyhoeddus/llywodraeth i fyny tro ar ôl tro fel gyrwyr tuag at fabwysiadu strategaethau busnes dwyieithog. Roedd tendro ar gyfer gwaith yn y sector cyhoeddus yn yrrwr cysylltiedig.
- Amlygwyd manteision economaidd sy'n gysylltiedig â'r galw am gynnwys dwyieithog, gyda'r sector cyhoeddus unwaith eto yn cael ei weld fel gyrrwr, ond nodwyd problemau recriwtio staff addas dwyieithog hefyd fel rhwystr.
- Nodwyd yr angen i ddarpariaeth y busnes cyd-fynd â chystadleuwyr eraill yn yr un sector; mae hyn yn berthnasol iawn i hamdden a thwristiaeth.
- Roedd bylchau yn y farchnad, yn enwedig yn y sector cyfreithiol lle yr oedd y galw am gontractau iaith Gymraeg heb ei gyflawni.
- Yn y grŵp niwtral, amlygwyd tystiolaeth o alw tro ar ôl tro fel ffactor a fyddai'n annog busnesau i ddefnyddio mwy o'r Gymraeg.
- Amlygwyd meithrin mwy o deimlad o deyrngarwch cwsmeriaid yn ffactor a allai annog mwy o ddefnydd o'r iaith Gymraeg yn y grŵp hwn.

- Amlygwyd diffyg o unigolion â sgiliau dwyieithog priodol fel rheswm dros fabwysiadu safiad niwtral.
- Yn y grŵp **negyddol**, unwaith eto, amlygwyd **tystiolaeth o alw** (neu ddiffyg ohono), a hefyd **diffyg amlwg o fudd economaidd**, fel ffactorau allweddol pam na fuasai busnesau yn debygol o gynyddu eu defnydd o'r Gymraeg.
- Mynegwyd safbwyntiau cryf gan rai ynglŷn â deddfwriaeth ddyfodol a biwrocratiaeth, ac yr effaith negyddol y gallai hyn ei chael ar fusnes. Roedd un cwmni hyd yn oed yn dweud y byddai'n well iddynt gau yn hytrach na chael eu gorfodi i weithredu polisïau iaith Gymraeg.
- Mae yna ddiffyg ymwybyddiaeth gyffredinol o'r cymorth ymarferol sydd ar gael, ac enwodd un busnes hyn fel rhywbeth a fyddai'n eu hannog nhw i ddarparu gwasanaeth Cymraeg mwy cynhwysfawr.

Ymhlith yr Argymhellion Allweddol yw'r canlynol:

1. Gweithio gydag Asiantaethau Safonau ac Ansawdd Chanolfannau i ddiffinio safonau darpariaeth ddwyieithog sylfaenol (yn hytrach na chynlluniau).
2. Ymgymryd â mwy o asesiadau masnachol o fanteision economaidd a chymdeithasol darpariaeth ddwyieithog.
3. Codi ymwybyddiaeth o faterion dwyieithog prif ffrwd, eu manteision a'r cymorth sydd ar gael ymhlith Rheolwyr Perthynas Busnes fel rhan o raglen Cymorth Hyblyg i Fusnes (FS4B) yr Adran Menter a Thrafnidiaeth yn Llywodraeth Cynulliad Cymru (WAG DET).
4. Targedu cefnogaeth i ardaloedd lle mae cyfran uwch o siaradwyr Cymraeg ac i'r busnesau sydd yn gwasanaethu marchnadoedd lleol.
5. Targedu Cyngorau Sgiliau Sector (CSSau) a sefydliadau cyngor gyrfaol i dynnu sylw at yr angen cynyddol am, a gwerth, sgiliau dwyieithog yn y gweithle.
6. Gwneud cais y gwersi cadarnhaol a ddysgwyd yn y sector twristiaeth ('ymdeimlad o le', 'Croeso Cynnes Cymreig') i sectorau eraill (er enghraifft, y sector gofal) drwy fabwysiadu ac addasu strategaethau llwyddiannus.

7. Darparu pecyn cymorth a fydd yn cynorthwyo busnesau i asesu anghenion ieithyddol eu sylfaen cwsmeriaid.

I gloi, y farchnad yw'r gyrrwr ar gyfer gweithredu'r iaith Gymraeg yn y sector preifat. Lle bo'r canfyddiad nad oes marchnad sydd angen darpariaeth gwasanaeth dwyieithog, yna mae'n ofynnol cael tystiolaeth empirig i gadarnhau neu wadu'r dybiaeth hon. Pan fo'n amlwg fod marchnad yn bodoli, mae angen rhagor o fesur - sut mae'n cymharu o ran maint a'r sylfaen cwsmeriaid sydd ddim yn siarad Cymraeg?

Ni ddylai gweld defnydd yr iaith Gymraeg trwy lens hanesyddol y 'fro Gymraeg' yn unig: heddiw mae 'Diaspora' Cymraeg eu hiaith sydd wedi eu cyflogi yn yr ardaloedd trefol mwy, yn arbennig, Casnewydd, Caerdydd ac Abertawe. Bydd y lledaenu cynyddol o addysg ddwyieithog yn sicrhau na fydd demograffig cwsmer y dyfodol o reidrwydd yn rhannu'r un ffiniau daearyddol tyn fel yn y gorffennol.

Bydd contractio gwasanaethau sector cyhoeddus traddodiadol allan i'r sector preifat (e.e. gofal cymdeithasol) yn gorfodi'r busnesau hyn i weithredu'n ddwyieithog, neu o leiaf iddynt gydnabod y gofyniad hwn drwy fabwysiadu polisiau ffurfiol. Yn yr un modd, bydd y rhai sy'n darparu gwasanaethau i ddefnyddwyr a staff y sector gwasanaethau cyhoeddus, gan gynnwys hyfforddiant ac addysg, ymwybyddiaeth iechyd, datrysiadau TG, ac yn y blaen yn dod yn ymwybodol yn gynyddol o'r angen am ddarpariaeth ddwyieithog. Mae'r prinder cwmnïau cyfreithiol sydd yn gallu darparu gwasanaeth drafftio dwyieithog a nodwyd o fewn y 60 astudiaethau achos yn awgrymu bod bylchau yn y farchnad yn bodoli mewn sectorau allweddol.

Yn olaf, ar ôl datganoli, mae'n werth nodi fod rhai busnesau neu gadwyni ledled y DU yn ymddangos yn awyddus i frandio, ymaelodi neu uniaethu eu hunain gyda'u cwsmeriaid Cymraeg, a gwelir mabwysiadu'r iaith Gymraeg o fewn eu brandio a llenyddiaeth fel un ffordd effeithiol o gyflawni'r nod hwn.

2. Cefndir

Amcan yr astudiaeth hon a gomisiynwyd gan Uned Ymchwil Economaidd y Llywodraeth Cynulliad Cymru oedd archwilio'r ffactorau sy'n penderfynu pam fod cwmnïau sector preifat sy'n gweithredu yng Nghymru yn dewis gwneud defnydd, neu beidio gwneud defnydd, o'r iaith Gymraeg wrth ymwneud â'r cyhoedd. Roedd hyn yn cynnwys mabwysiadu dull astudiaeth achos, gan ddewis cwmnïau sy'n gweithredu mewn sectorau busnes tebyg, ac yn ymddangos yn eithaf tebyg o ran ffactorau arsylladwy megis eu maint, lleoliad a sylfaen gwsmeriaid, ond sydd gyda pholisïau gwahanol tuag at ddefnydd yr iaith Gymraeg. Drwy gymharu cwmnïau sy'n ymddangos i fod yn perfformio gweithgareddau tebyg mewn mannau tebyg ar gyfer cwsmeriaid tebyg, ond serch hynny sy'n gwneud defnydd gwahanol o'r Gymraeg, bydd yr astudiaeth yn gwella dealltwriaeth o'r ffactorau sy'n dylanwadu ar y graddau y mae busnesau yn y sector preifat yn gwneud defnydd o'r iaith. Mae'r astudiaeth yn delio efo amrywiaeth o fusnesau gwahanol feintiau a lleoliadau, yn cwmpasu ardaloedd daearyddol gyda chyfrannau uchel ac isel o siaradwyr Cymraeg. Cafodd CBRmi y wybodaeth trwy wahodd cwmnïau sector preifat i lenwi holiadur ar-lein ac, o'r ymatebion a gafwyd, cynhaliwyd cyfweiliadau wyneb-yn-wyneb gyda staff perthnasol o sampl fach o gwmnïau. Mae'r astudiaeth hefyd yn tynnu ar ystadegau a gyhoeddwyd a'r llenyddiaeth gyfyngedig sy'n bodoli ar y pwnc hwn. Disgrifir a rhestrir y rhain yn y llyfryddiaeth ar dudalen 65.

Arolygon cysylltiedig blaenorol

Mae'r enghreifftiau isod yn dangos arolygon cysylltiedig a gynhaliwyd yng Nghymru. Mae prinder ymchwil tebyg rhyngwladol yn gwahardd gwell dealltwriaeth, rhannu canfyddiadau, argymhellion ac arferion gorau.

- 1. Partneriaeth Arolwg Sgiliau Dyfodol Cymru gan Beaufort Research a Menter a Busnes (2005). Pwyntiau i'w nodi, prif ganfyddiadau ac argymhellion yn cynnwys:**
 - Wnaeth arolwg o bron i 2,000 o fusnesau yng Nghymru, yn canolbwyntio ar y sectorau diwydiant hynny, ddod o hyd i "gyfartaledd uwch ar neu angen am sgiliau iaith Gymraeg" ynddynt;
 - Lefel isel o alw (9%) am sgiliau iaith Gymraeg ymhlith gweithwyr, gyda'r diwydiant cyfryngau yn dangos y galw mwyaf (18%);

- Fod lleoliad daearyddol "yn dylanwadu'n fawr ar lefel y galw am sgiliau iaith Gymraeg" gyda chyfran uwch yng ngogledd orllewin Cymru (33%) o'i gymharu â 3% yn ne ddwyrain Cymru;
- Fod busnesau canolig i fawr (dros 50 yn y lleoliad) yr un mor debygol o fod angen sgiliau iaith Gymraeg a busnesau micro (2-4 o weithwyr);
- ran anghenion iaith, ystyriwyd sgiliau siarad a gwranddo yn fwy pwysig na darllen ac ysgrifennu;
- Nodwyd amrywiant Sector yn nhermau anghenion - "Dengys y sectorau Amaeth-Bwyd, y Cyfryngau, Twristiaeth a Hamdden, Cyllid a Gwasanaethau Busnes lefel uwch o anghenion sgiliau iaith Gymraeg na'r sectorau Gofal neu Adwerthu."
- blith y mwyafrif helaeth o fusnesau nad oedd yn cydnabod yr angen am sgiliau iaith Gymraeg, roedd 11% yn rhagweld y sefyllfa yn newid o fewn y 5 mlynedd nesaf, sy'n dangos potensial cynnydd bychan yn y galw am sgiliau iaith Gymraeg;
- Fod rhan fwyaf o fusnesau wedi cael profiad cyfyngedig o hyfforddiant trwy gyfrwng y Gymraeg neu o'r iaith Gymraeg;
- Nodwyd gan 29% o'r holl ymatebwyr fod eu cwsmeriaid yn hoffi cael y dewis o naill ai Saesneg neu Gymraeg. Amlinellwyd tystiolaeth bellach yn yr adroddiad sydd yn dangos bod 20% o ymatebwyr o'r farn bod cael y sgiliau iaith Gymraeg priodol yn bwysig i lwyddiant eu busnes;
- Roedd yr adroddiad yn tynnu sylw at nifer o themâu a materion polisi i'w hystyried gan y Bartneriaeth Sgiliau Dyfodol Cymru ac eraill. Mae'r rhain yn cynnwys yr angen i wella ymwybyddiaeth ymhlith y sector preifat o ran manteision masnachol bosib yr iaith Gymraeg, yn enwedig o ran cadw cwsmeriaid a threiddiad marchnad newydd. Yn y cyd-destun hwn, nodwyd yr angen i integreiddio'r broses o gynllunio iaith Gymraeg gydag agendâu polisi'r Awdurdod Datblygu Economaidd a Sgiliau/Hyfforddiant fel blaenoriaeth o ran ymgysylltu a'r sector preifat;
- Nodwyd yr angen i gyflwyno sgiliau iaith Gymraeg fel elfen mewn mwy o hyfforddiant generig, megis gofal cwsmer. Un o'r prif resymau dros hyn yw bod busnesau Cymru yn ystyried y gallu i siarad, darllen neu ysgrifennu Cymraeg nid fel sgil, ond yn fwy o nodwedd sy'n digwydd yn naturiol. Mae'r adroddiad yn nodi'r canfyddiad hwn fel rhwystr potensial i ddatblygiad pellach sgiliau'r iaith Gymraeg fel offeryn manteisiol masnachol ac economaidd;

2. Grwpiau Ffocws i ystyried y defnydd o'r iaith Gymraeg yn y Sector Breifat gan Mabis - ar ran Bwrdd yr Iaith Gymraeg (2007). Mae canfyddiadau ag argymhellion y deg grŵp ffocws fel a ganlyn:

- Mae cydnabyddiaeth eang bod yr iaith Gymraeg yn cynnig mantais fasnachol/economaidd i fusnesau sector preifat. Defnydd llafar yw'r prif ddefnydd a wneir o'r iaith o fewn busnesau ar hyn o bryd, sy'n cyfeirio at yr angen am fesurau penodol i annog y defnydd o'r iaith yn weledol fel iaith ysgrifenedig ac iaith fusnes;
- Mae awydd cyffredinol i wneud defnydd pellach o'r iaith o fewn busnesau, ond ar yr un pryd mae diffyg sgiliau yn creu rhwystredigaeth, ac felly anogaeth a chefnogaeth sydd eu hangen i fanteisio ar yr ewyllys da;
- Mae diffyg ymwybyddiaeth ymhlith busnesau ynghylch y cymorth mae Bwrdd yr Iaith Gymraeg ac eraill yn gallu cynnig ar hyn o bryd o ran yr iaith Gymraeg;
- Mae rhai sectorau yn draddodiadol yn llai tebygol o wneud defnydd o'r iaith Gymraeg nag eraill;
- Mae ardaloedd daearyddol yn amrywio o ran y galw am wasanaethau dwyieithog, gallu busnesau i ddarparu gwasanaethau dwyieithog, a'r cymorth sydd ar gael i gynorthwyo busnesau sy'n dymuno bod yn fwy dwyieithog;
- Nid yw busnesau yn gwybod digon am eu proffil cwsmeriaid mewn perthynas â darparu gwasanaeth dwyieithog addas a sut mae cwsmeriaid yn ymateb i ddwyieithrwydd;
- Mae yna angen i ddatblygu sgiliau Cymraeg o fewn y gweithlu, ac mae cyflogwyr angen cymorth i fesur y sgiliau Cymraeg o weithwyr a gweithwyr potensial, yn enwedig wrth recriwtio staff i swyddi lle mae'r iaith Gymraeg yn allweddol;
- Rhaid sicrhau fod manteision economaidd dwyieithrwydd a'r iaith Gymraeg yn cael eu diffinio, pecynnu a'u lledaenu'n rhagweithiol ymhlith busnesau;
- O ran cynyddu'r defnydd o'r iaith Gymraeg yn y sector preifat, mae angen targedu perchnogion busnesau Cymraeg eu hiaith er mwyn sicrhau'r cynnydd mwyaf gyda'r adnoddau sydd ar gael;
- Mae hefyd angen ystyried sut i gysylltu'r iaith Gymraeg gyda datblygiadau adfywio ehangach (gan weithio gydag eraill) fel bod yr iaith Gymraeg yn gysylltiedig â

llwyddiant a datblygu, gan roi sylw arbennig i gyfleoedd ariannu Ewropeaidd megis rhaglen Cydgyfeirio Gorllewin Cymru a'r Cymoedd;

Cafodd y canfyddiadau uchod eu hystyried ar ddechrau'r arolwg hwn a'u hadlewyrchu yn yr holiaduron Cam 1 a Cham 2. O ganlyniad, roedd yn bosib sefydlu neu reoli allan os byddai elfennau o barhad yn y canfyddiadau yn dod i'r amlwg, ac felly penderfynu mewn mwy o ddyfnder pha ffactorau penodol sydd yn gyrru agweddau tuag at ddefnydd y Gymraeg. Ymhellach, yn y blynyddoedd diwethaf, mae Bwrdd yr Iaith Gymraeg wedi comisiynu arolygon i gasglu barn y cyhoedd Cymru am yr iaith Gymraeg, crynodeb o rain sy'n dilyn:

Arolwg NOP 1995

- 71% o'r ymatebwyr yn cefnogi defnydd o'r Gymraeg ar draws Cymru;
- 77% gyda'r farn fod yr iaith Gymraeg yn fantais i Gymru;
- 88% gyda'r farn y dylai Cymru fod yn falch o'r iaith;
- 75% gyda'r farn y dylai Cymraeg a Saesneg cael statws cyfartal;
- 82% gyda'r farn fod arwyddion dwyieithog yn syniad da.

Adolygiad Beaufort 2008

- 74% o ymatebwyr gyda'r farn bod y Gymraeg yn ased i Gymru;
- 82% yn ystyried fod Cymraeg yn rhywbeth i fod yn falch ohono;
- 73% yn ystyried fod Cymraeg yn perthyn i bawb yng Nghymru.

Cyd-destun

Nid yw Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yn gosod dyletswydd ar y sector preifat i baratoi Cynlluniau Iaith Gymraeg. Fodd bynnag, mae rhai cyrff wedi penderfynu darparu gwasanaethau dwyieithog a/neu Gynllun Iaith Gymraeg, tra bod eraill wedi cael eu henwi fel cyrff cyhoeddus o dan adran 6(1)(b) o'r Ddeddf. Mae eraill yn darparu gwasanaethau cyhoeddus trwy gaffael gyda'r sector cyhoeddus, ac mae felly dyletswydd arnynt i gydymffurfio â rhannau perthnasol Cynllun Iaith Gymraeg y corff cyhoeddus. Un o'r targedau yn 'Iaith Pawb - Cynllun Gweithredu Cenedlaethol ar gyfer Cymru Ddwieithog' yw bod erbyn 2011 bydd "mwy o wasanaethau gan sefydliadau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol yn gallu cael eu darparu drwy gyfrwng y Gymraeg." Mae 'Iaith Pawb' hefyd yn datgan yr

angen i gau'r gwahaniaeth rhwng ymchwil a gwybodaeth am yr iaith Gymraeg a phwysigrwydd polisi sydd yn seiliedig ar dystiolaeth.

3. Methodoleg

Yn ymwybodol o'r ffaith bod rhai arolygon blaenorol ynghylch yr iaith Gymraeg yn y sector preifat wedi bod yn broblemus o ran sicrhau cyfranogiad, mabwysiadwyd y fethodoleg ganlynol:

Cam 1

Ar y sail bod yna tua 85,000 o fusnesau wedi eu cofrestru ar gyfer TAW yng Nghymru, cafodd rhwng 800 - 1,000 o fusnesau eu targedu gan sefydliadau, naill ai drwy gronfeydd data o fusnesau yn y sector preifat neu sefydliadau ymbarél sy'n cynrychioli busnesau yng Nghymru. Roedd hyn yn cynnwys Llywodraeth Cynulliad Cymru, Bwrdd yr Iaith Gymraeg, cangen Gymreig y Cydffederasiwn Diwydiant Prydain (CBI), Ffederasiwn y Busnesau Bach (FSB), Siambrau Masnach a Mentrau Iaith Gymraeg. Mae'r arolwg wedi targedu sectorau a busnesau sy'n darparu gwasanaethau uniongyrchol i'r cyhoedd yng Nghymru yn hytrach na'r rhai busnesau sy'n darparu gwasanaeth penodol neu arbenigol i gynulleidfa darged diffiniedig. Y sectorau yma gafodd eu targedu mewn astudiaethau ymchwil blaenorol gyda'r bwriad o sefydlu os oedd cyswllt cydweithiol a pharhad rhwng canfyddiadau - yn enwedig o ran barn ac agweddau tuag at yr iaith Gymraeg. Ymhellach, roedd rhaid cael cydbwysedd sy'n adlewyrchu ac yn cynrychioli defnydd amrywiol o'r Gymraeg ymysg busnesau sector preifat, ynghyd â chynrychiolaeth ddaearyddol gytbwys ac yn nhermau maint y busnes (bach, canolig a mawr). Targedwyd busnesau yn y sectorau canlynol - archfarchnadoedd, ariannol, adwerthu, lletygarwch a thwristiaeth, chwaraeon, sefydliadau sy'n cynrychioli'r sector busnes, delwyr cerbydau, ystafelloedd arddangos a modurdai, cyfleustodau, y trydydd sector, technoleg gwybodaeth a chyfathrebu (ICT), ymgynghorwyr busnes, trafndiaeth a gwasanaethau cyfreithiol/busnes.

Cam 2

Trwy e-bost uniongyrchol i fusnesau a chyrrff cynrychioliadol, ceisiwyd cael cyfranogiadau drwy lenwi holiadur ar-lein (Atodiad A) neu, fel arall, i gael gweithiwr maes i gynnal cyfweiliad dros y ffôn a oedd yn seiliedig ar yr holiadur. Llwyddwyd cael cyfradd ymateb o 30% neu 250 o ymatebion, gyda 258 o fusnesau yn cwblhau holiaduron, yn bennaf ar-lein.

Cam 3

Allan o'r 258 o fusnesau cychwynnol a gymerodd ran yng Ngham 1, tynnwyd sampl o 60 (neu 24%) o fusnesau a'u gwahodd i gymryd rhan mewn cyfweiliadau wyneb-yn-wyneb neu holiadur manwl (Atodiad B) - yn unol â'r defnydd ieithyddol, lledaeniad daearyddol a ffactorau maint a fabwysiadwyd i ddechrau. Byddai ymweliadau safle hefyd yn cynnwys arsylwi defnydd o'r Gymraeg o ran hunaniaeth gorfforaethol, arwyddion, dogfennau a ffurflenni, derbynfa a chyfarchiad ffôn.

Cynhaliwyd y gwaith maes gan dîm o bedwar ymchwilyr profiadol dwyieithog CBRmi rhwng mis Mehefin a mis Hydref 2009, a chynhaliwyd mewnbynnu data a dadansoddiad gan ddadansoddydd ymchwil CBRmi rhwng mis Tachwedd a mis Rhagfyr 2009. Yn unol â Chynllun Iaith Gymraeg statudol Llywodraeth Cynulliad Cymru, roedd yr holl ddeunyddiau gwaith maes a chyfathrebu yn ddwyieithog, ac yn unol â dewis iaith y rhai oedd yn cymryd rhan ym mhob achos. Gwnaed y gwaith cyfieithu ysgrifenedig gan Ganolfan Bedwyr, yr uned gwasanaethau iaith ym Mhrifysgol Bangor.

4. Canfyddiadau – holiadur cychwynnol Cam 2

Mae canfyddiadau o ran atebion i holiaduron a gwblhawyd gan 258 busnesau sector preifat yn cael eu cyflwyno, a'u cefnogi gan siartiau perthnasol lle bo'n briodol. Mae'r canfyddiadau yn cael eu trefnu yn ôl rhai themâu allweddol ar gyfer amcanion y prosiect.

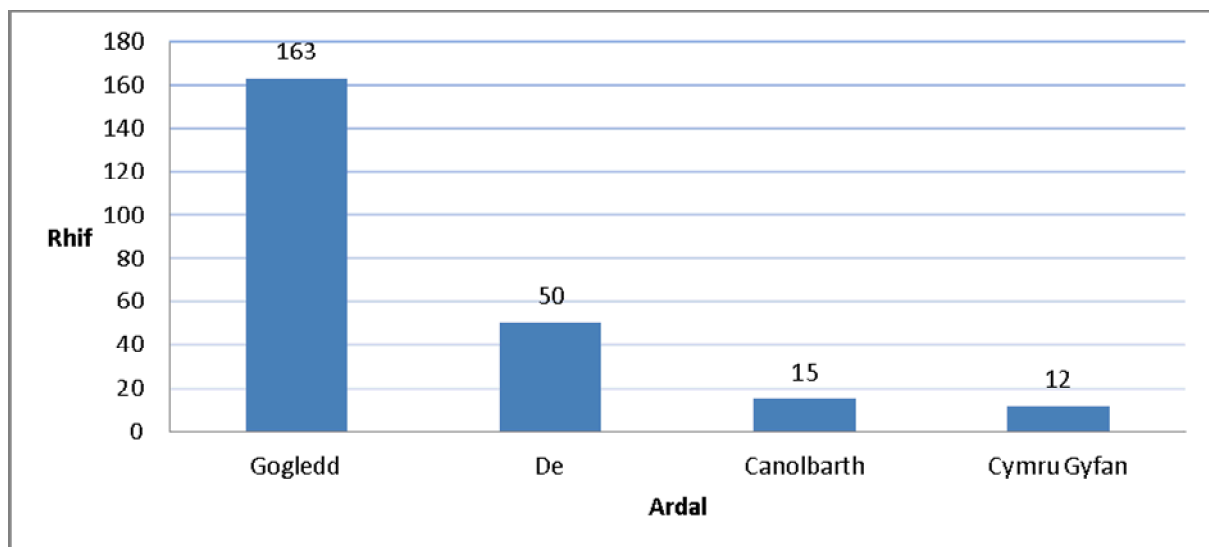
4.1 Rhanbarth

Torrwyd Cymru i lawr yn dri rhanbarth a oedd yn cynnwys y siroedd canlynol:

Gogledd (Gwynedd, Ynys Môn, Conwy, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Wrecsam)

Canolbarth (Ceredigion, Powys)

De (Caerdydd, Casnewydd, Caerffili, Blaenau Gwent, Sir Fynwy, Torfaen, Abertawe, Castell-nedd Port Talbot bont ar Ogwr,, Rhondda Cynon Taf, Merthyr Tudful, Bro, Sir Benfro Morgannwg a Sir Gaerfyrddin)



Ffigur 1: Dadansoddiad Rhanbarthol o ymatebion i'r arolwg

Fe wnaeth y gwaith maes cychwynnol esgor cyfran fwy o ymatebion gan fusnesau sy'n seiliedig yn neu sy'n gwasanaethu'r Gogledd (68%). Gall nifer o ffactorau wedi cyfrannu at hyn. Yn gyntaf, darperir darllediad da o'r Gogledd gan y ffynonellau data ar gael, o gymharu â Chanolbarth a de Cymru. Hefyd, mae'n bosib fod yr amlededd uwch o frodorion Cymraeg eu hiaith yng ngogledd Cymru wedi achosi i'r arolwg atseinio'n fwy gyda nhw a'u busnes.

Roedd yna broblemau recriwtio busnesau canolbarth Cymru o'r cychwyn am fod gan y cronfeydd data a fynegwyd dan-gynrychiolaeth o Geredigion a Phowys. Felly, dylai gymryd gofal mawr wrth ddehongli'r canlyniadau meintiol ar gyfer canolbarth Cymru.

Dylid nodi bod y Gogledd yn cynnwys tua chwarter yr holl fusnesau sydd wedi eu cofrestru ar gyfer TAW yng Nghymru. Am fod yr arolwg wedi dychwelyd cyfran mwy o ymatebion o'r Gogledd, nid yw'r sampl yn gynrychioliadol o'r boblogaeth gyfan.

Sylwch ar y diffiniad 'Cymru Gyfan' sydd fel a ganlyn: Busnesau gyda nifer o leoliadau mewn gwahanol ranbarthau Cymru.

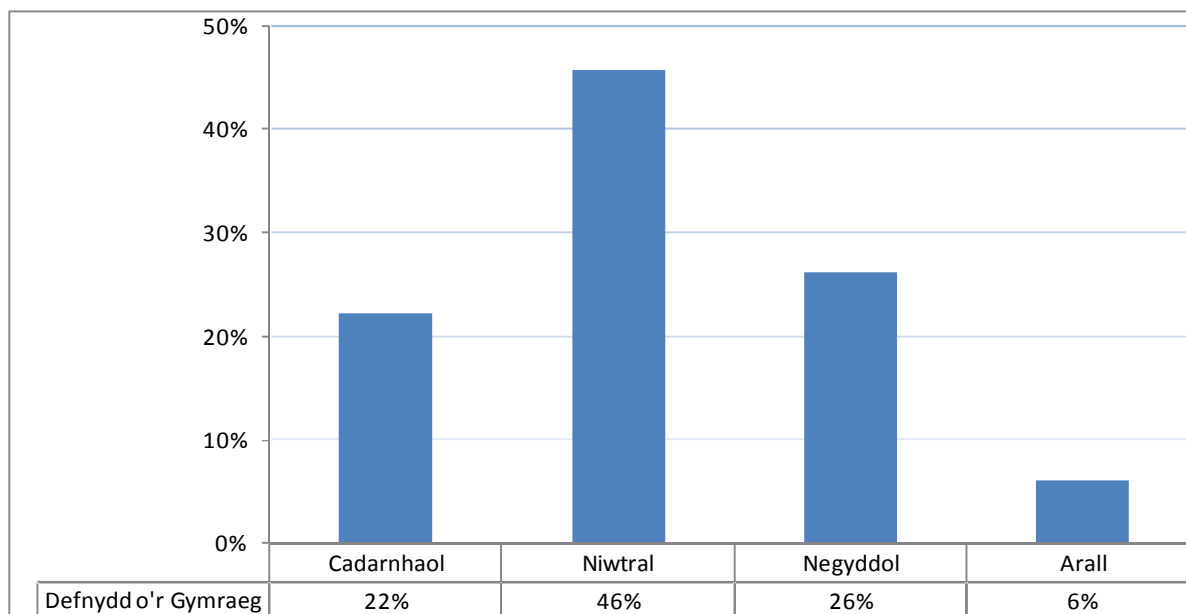
4.2 Categori defnydd Gymraeg

Categoriwyd yr ymatebwyr yn ôl eu hagwedd tuag at ddefnyddio'r iaith Gymraeg gyda'u cwsmeriaid. Defnyddiwyd categorïau eang o gadarnhaol, niwtral a negyddol, yn seiliedig ar eu hymateb i gwestiwn yn cyfeirio at lefel eu defnydd o'r Gymraeg. Mae'r categorïau fel a ganlyn:

- Positif: Gwasanaeth cyflawn i gwsmeriaid Gymraeg;
Gweledol, llafar ac ysgrifenedig.
- Niwtral: Dim ond ymateb i geisiadau am wasanaeth yn Gymraeg;
Gweledol yn unig - llenyddiaeth yn ddwyieithog, ar y we, arwyddion;
Rhyngbersonol / llafar yn unig.
- Negyddol: Dim darpariaeth Gymraeg o gwbl

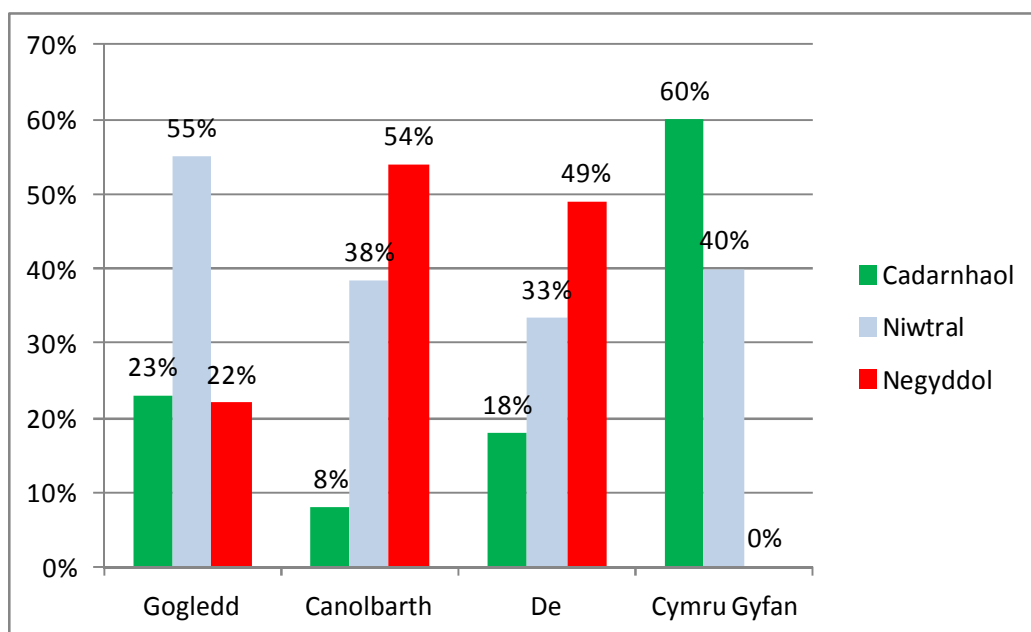
Crynhowyd y canfyddiadau yn Ffigur 2. Mae ychydig dros un rhan o bump o'r ymatebwyr yn dangos ymagwedd gadarnhaol tuag at ddefnydd o'r iaith Gymraeg, tra bod bron hanner yr atebwyr gyda meddwl agored (niwtral) o ran defnyddio'r Gymraeg. Felly, yn nhermau cynllunio ieithyddol mae'n ymddangos bod rhywfaint o le i hybu'r defnydd o'r Gymraeg ymysg busnesau sector preifat yng Nghymru. Mae hyn yn ymddangos i fod yn fwy cadarnhaol na chanfyddiadau Beaufort Research (yn amrywio o rhwng 9% a 18%) ac yn well adlewyrchiad o ganfyddiadau ansoddol Mabis (2007).

Nodwch fod 28 o ganlyniadau ymatebwyr yn 'anhysbys' ac yn cael eu labelu fel 'Arall'.



Ffigur 2: Dadansoddiad canlyniadau categori defnydd y Gymraeg

Mae Ffigur 3 yn torri'r dadansoddiad o ddefnydd yr iaith Gymraeg i lawr yn ôl y rhanbarth mae'r busnes yn gweithredu ynddo.



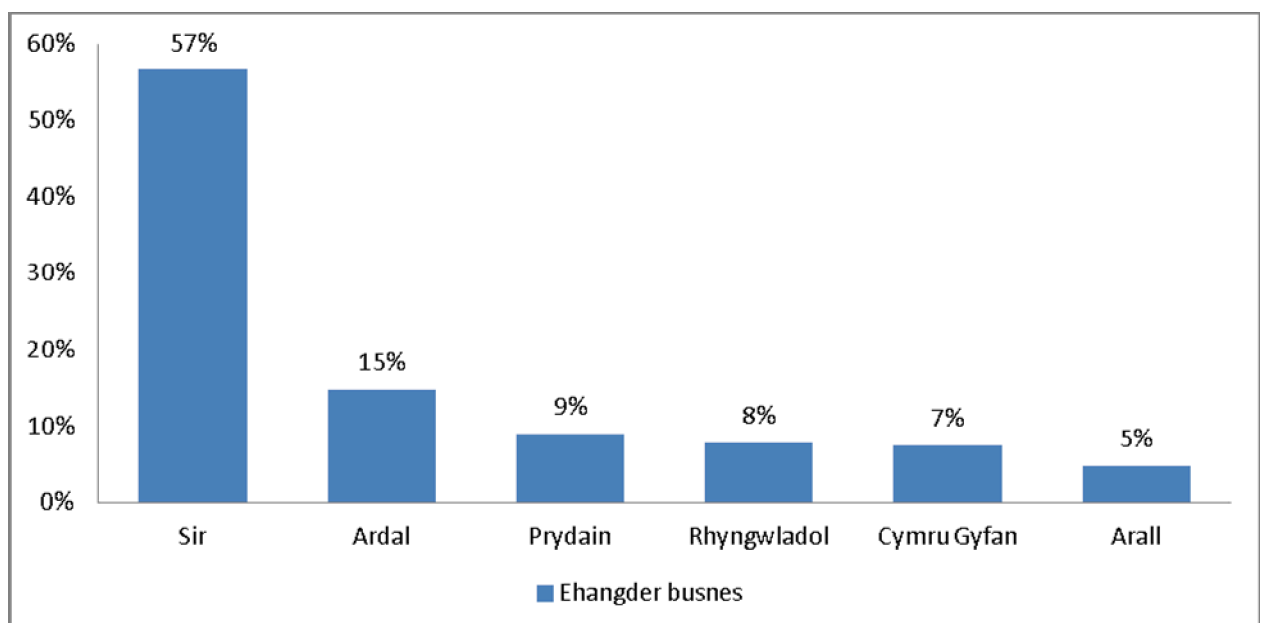
Ffigur 3: Dadansoddiad o'r categorïau defnydd Cymraeg yn ôl rhanbarth

Gall y sylwadau canlynol cael eu tynnu o'r siart yma:

- O'r tri rhanbarth, gogledd Cymru sydd â'r ganran uwch o sefydliadau yn y categori cadarnhaol a'r ganran isaf yn y categori negyddol.
- Canolbarth Cymru sydd yn dangos cyfran uchaf o fusnesau negyddol. Fodd bynnag, dylai hyn gael ei dymheru gan faint sampl isel iawn y rhanbarth.
- Y cwmnïau hynny sy'n disgyn i mewn i 'Cymru Gyfan' (gweler y nodyn uchod) sydd yn dangos perfformiad sylweddol gwell nag unrhyw un o'r tri rhanbarth. Unwaith eto, maint y sampl fach a'r ffaith fod y categori hwn yn debygol o gynnwys cwmnïau mawr yn bennaf dylai tymheru'r sylw hwn.

4.3 Lledaeniad daearyddol

Gofynnwyd i ymatebwyr ddatgan y lledaeniad daearyddol (neu ehangder) o'u busnes - hynny yw, lle maent yn masnachu. Y bwriad o ofyn y cwestiwn hwn oedd asesu a oedd ehangder gweithgareddau gwerthu'r busnes wedi effeithio o gwbl arnynt yn mabwysiadu ffyrdd cyfathrebu trwy'r iaith Gymraeg. Crynhowyd y canlyniadau cyffredinol o'r cwestiwn hwn yn Ffigur 4 isod.



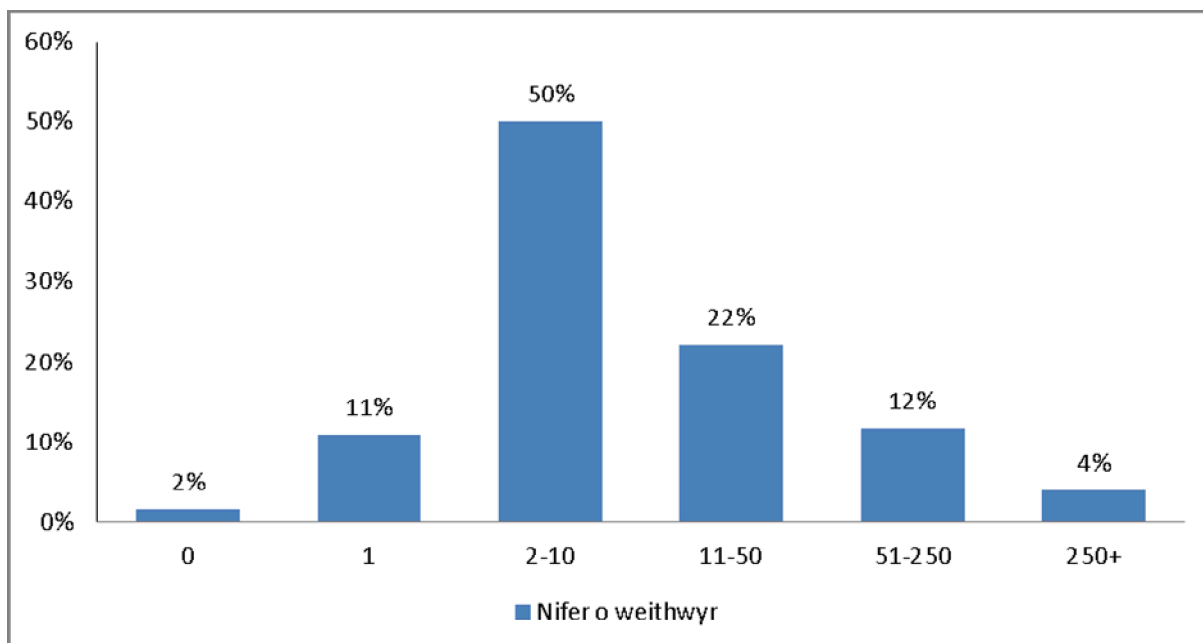
Ffigur 4: Lledaeniad daearyddol yr ymatebwyr

Ar gyfer y cwestiwn hwn, roedd 'ardal' yn opsiwn penagored, pryd y gofynnwyd i'r ymatebydd nodi sut yr oedd eu hardal yn cael ei diffinio. Ymatebion nodweddiadol oedd y Gogledd, Gwynedd ac Ynys Môn, a threfi penodol megis Caernarfon. Roedd 'Rhyngwladol' yn cynrychioli busnesau sy'n gweithredu dramor, tra bod 'Cymru Gyfan' yn cynnwys sefydliadau gyda gweithrediadau ar draws pob un o'r tri rhanbarth Cymru.

Mae'r canfyddiadau'n dangos bod y rhan fwyaf o'r busnesau a ymatebodd i'r arolwg yn gweithredu o fewn y sir y maent yn seiliedig ynddi yn unig.

4.4 Nifer o weithwyr

Mae'r term microfusnes yn cael ei ddefnyddio i ddiffinio cwmnïau lle mae'r nifer o weithwyr yn ddeg neu lai. O broffil ymatebwyr yr arolwg, a grynhoir yn Ffigur 5 isod, mae 63% o'r busnesau a ymatebodd yn ffitio'r categori hwn. Mae'r categori Menter Fach i Ganolig (SME) yn gymwys i fusnesau â 250 neu lai o weithwyr ac mae'n cynnwys microfusnesau fel is-set. Felly, mae 96% o'r holl fusnesau wnaeth ymateb yn disgyn i'r categori hwn. Mae tua 85% o'r sampl gyfan yn cynnwys busnesau gyda 0-50 o weithwyr ac yn cael eu hystyried fel 'bach' tra bod 11.6% yn disgyn i'r categori menter 'canolig.'



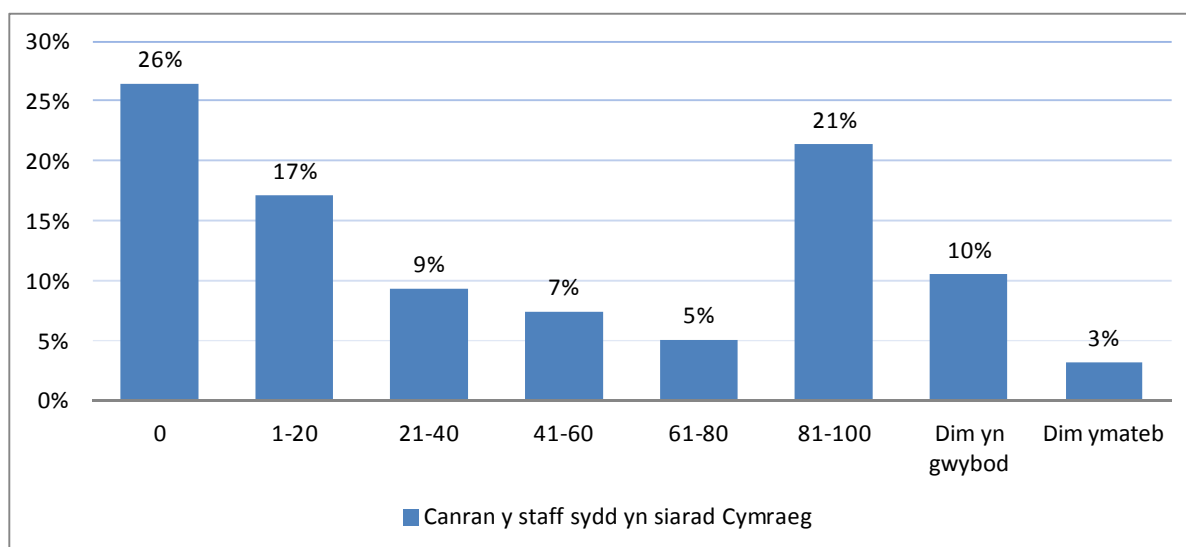
Ffigur 5: Dadansoddiad o nifer o weithwyr yr ymatebwyr.

Mae ystadegau a gyhoeddwyd gan yr Adran Busnes, Menter a Rheoleiddio Diwygio (BIS) yn 2007 yn dangos bod 99.9% o'r 4.7 miliwn o fusnesau yn y DU yn fusnesau bach a chanolig. Yn erbyn y canfyddiadau hyn, mae ein sampl yn gyson, ond gydag ychydig mwy o bwysiad ar gwmnïau mawr (dros 250 o weithwyr). Roedd hyn yn angenrheidiol i sicrhau cynrychiolaeth ddigonol o fewn y grŵp hwn er mwyn gwneud cymariaethau ystyrlon ac i ddarparu rhywfaint o astudiaethau achos ansoddol defnyddiol.

4.5 Canran y staff sydd yn siarad Cymraeg

Crynhowyd y canlyniadau o'r cwestiwn hwn yn Ffigur 6. Mae'n dangos bod gan 70% o'r 223 a ddarparodd ymateb ystyrlon ryw lefel o sgiliau dwyieithog ar gael iddynt. O blith y busnesau gyda rhai sgiliau dwyieithog, roedd gan 36% canran uchel o siaradwyr Cymraeg (81% -100%), tra bod 28% gyda chanran isel (1% -20%).

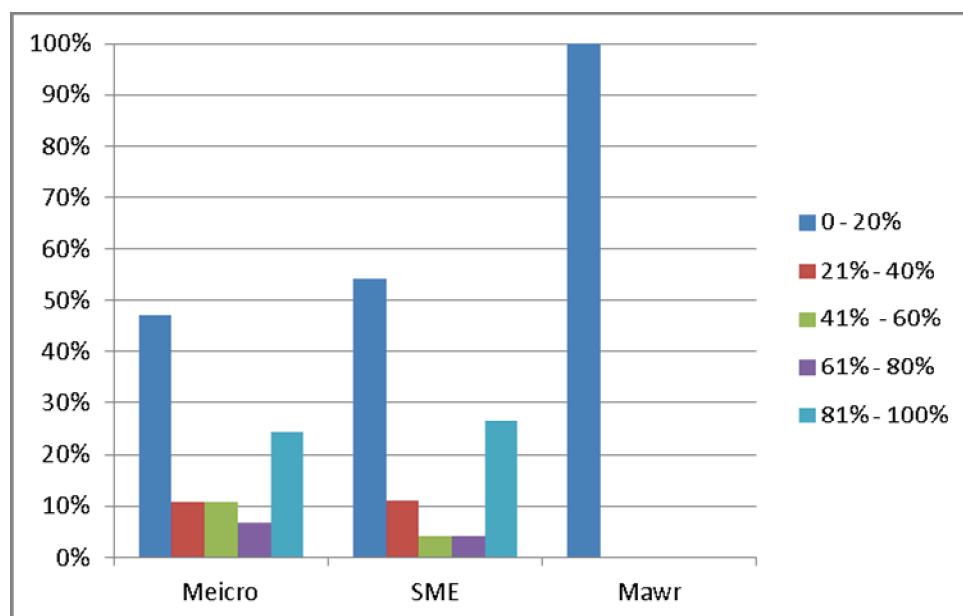
Efallai ei fod yn bwysig nodi bod dim ond 22% allan o'r 70% o fusnesau gyda rhywfaint o gynhwysedd sgiliau dwyieithog sydd yn cael eu categorïddio fel cymryd agwedd bositif yn ymwneud â'r iaith gyda chwsmeriaid (gweler adran 4.2 uchod).



Ffigur 6: Dadansoddiad o ganran y staff sy'n siarad Cymraeg

Mae ffigur 7 yn dangos sut mae maint y sefydliad yn effeithio ar y lefelau o Gymraeg a siaredir gan staff. Mae'r categorïau micro a busnesau bach a chanolig gyda bras dosbarthiad tebyg o'r Gymraeg - canran sylweddol gyda dim/ychydig iawn o siaradwyr Cymraeg, a tua

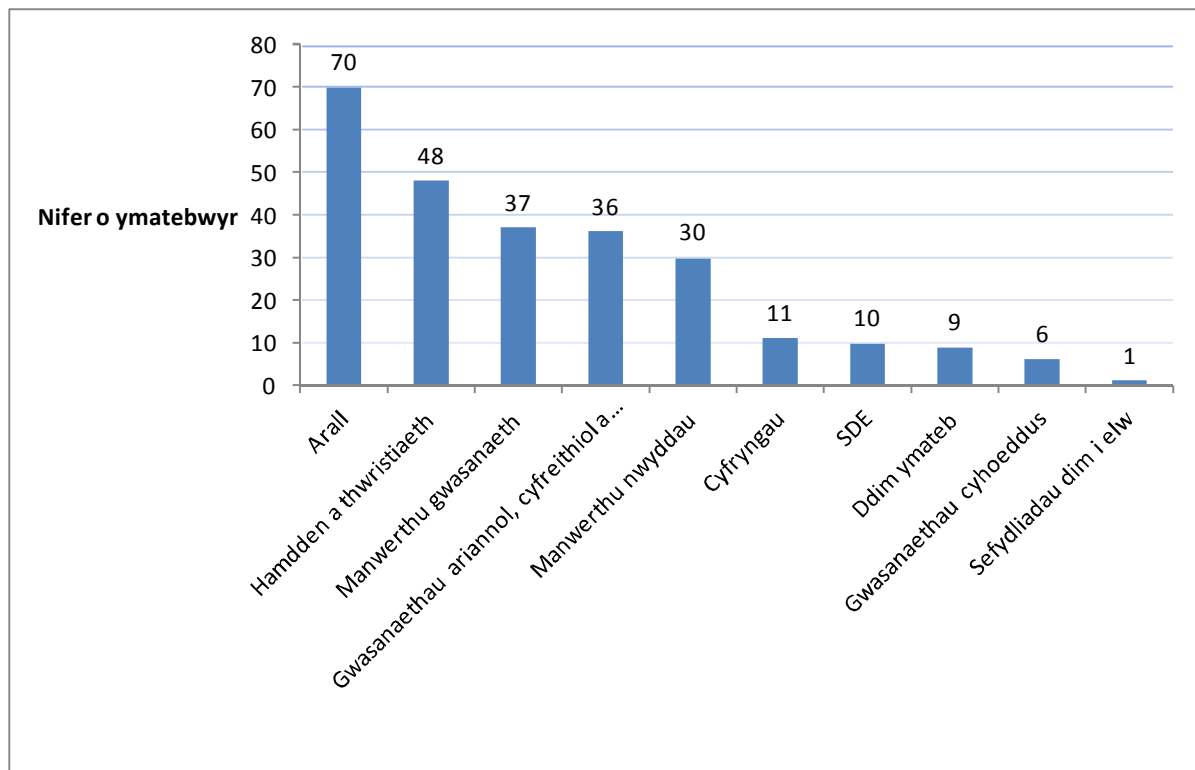
chwarter gyda chanran uchel iawn o staff sy'n siarad Cymraeg. Mewn cyferbyniad, adroddwyd y categori isaf ar gyfer canran y staff sy'n siarad Cymraeg gan bob un o'r sefydliadau mawr.



Ffigur 7: Dadansoddiad o staff sy'n siarad Cymraeg yn ôl maint y cwmni

4.6 Sectorau Diwydiant

Gofynnwyd i'r ymatebwyr grynhai eu gweithgarwch busnes yn ôl diffiniadau sector y Dosbarthiad Safonol Diwydiannol o Weithgareddau Economaidd (SIC). Crynhowyd canlyniadau'r cwestiwn hwn yn Ffigwr 8 isod. Roedd yr ymatebwyr yn cael y dewis o nodi 'Arall,' ac yn wir dychwelodd hyn y nifer fwyaf o ymatebion. Mae hyn yn dangos naill ai diffyg eglurder, neu amwysedd mewn perthynas â dosbarthiadau sector.



Ffigur 8: Dadansoddiad o fusnesau yn ôl sector

O'r ymatebwyr a oedd yn gallu dosbarthu eu busnes, y pedwar categori sector a ddarparodd y nifer fwyaf o ymatebion oedd:

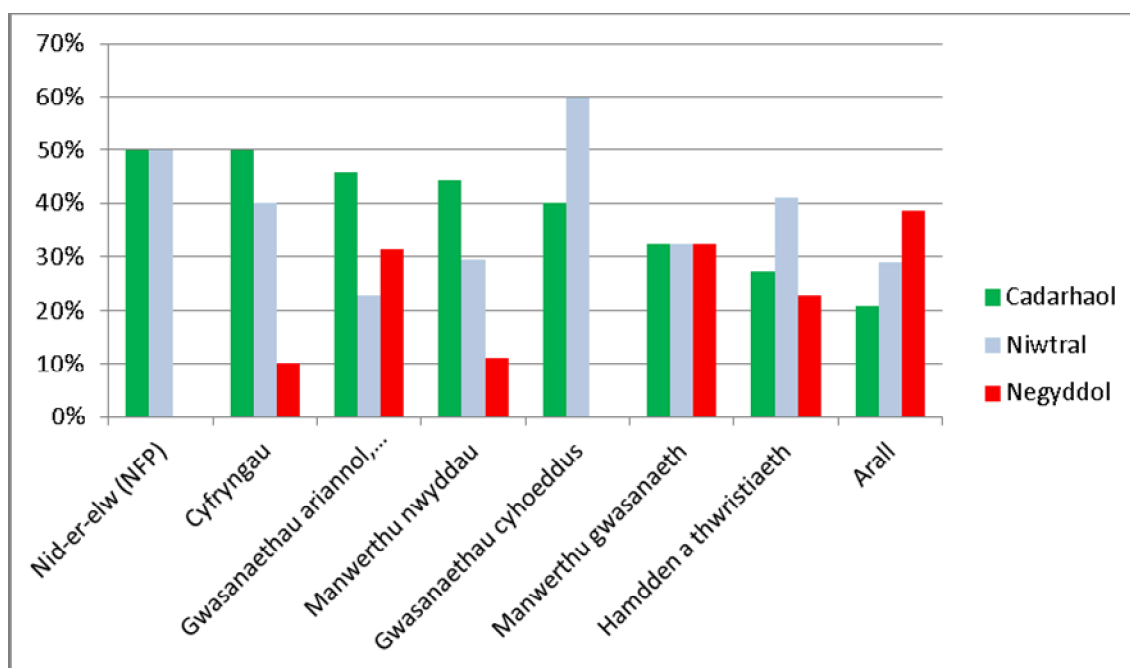
- Hamdden a Thwristiaeth;
- Manwerthu gwasanaethau;
- Ariannol, Cyfreithiol a gwasanaethau proffesiynol eraill;
- Manwerthu nwyddau.

Amlinellwyd y gwahaniaethau rhwng sectorau o ran eu defnydd o'r Gymraeg yn Ffigur 9. Mae'r sectorau wedi eu rhestru yn ôl eu hagwedd gadarnhaol tuag at y defnydd o'r Gymraeg. Gall y sylwadau canlynol cael eu tynnu o'r siart:

- Y sectorau nid-er-elw (NFP) a'r cyfryngau sydd â'r ganran uchaf o ddefnydd cadarnhaol Cymraeg (50%), gyda'r sector NFP heb unrhyw ymatebwyr yn disgyn i'r categori defnydd negyddol.
- Mae'r diwydiant cyfryngau yn dangos proffil tebyg i'r sector NFP, gan adlewyrchu canfyddiadau'r astudiaethau blaenorol.

- Sectorau megis gwasanaethau proffesiynol ariannol, cyfreithiol ac eraill sydd yn dangos polareiddio cryf rhwng defnydd cadarnhaol a negyddol y Gymraeg.
- Yr NFP a gwasanaethau cyhoeddus oedd yr unig ddau sector gyda dim ymatebwyr yn y categori defnydd Gymraeg negyddol.

Mae Tabl 1 yn rhoi dadansoddiad llawn o'r holl ffigurau. Wrth ddadansoddi a graddio sectorau sy'n cynnig gwahanol raddau o wasanaeth rhagweithiol yn y Gymraeg - o wasanaeth gweledol yn unig at wasanaeth cyflawn (gan anwybyddu rhai sydd ddim ond yn ymateb i geisiadau am wasanaeth yn Gymraeg) - cymerodd y sector NFP y safle uchaf gyda 75% o fusnesau yn cynnig rhyw fath o ddarpariaeth Gymraeg, wedi eu dilyn gan hamdden a thwristiaeth yn 66%, adwerthu gwasanaethau gyda 63%, gwasanaethau cyhoeddus gyda 60%, ariannol a chyfreithiol gyda 57%, a'r cyfryngau gyda 50%. Oherwydd y pegynnu rhwng cadarnhaol a dim ond yn cynnig gwasanaeth ymatebol, mae sgôr y cyfryngau yn gymharol isel, sy'n creu cymariaethau diddorol gyda chanfyddiadau'r arolwg cynharach lle mae'r sector cyfryngau wedi adrodd yr angen mwyaf ar gyfer sgiliau iaith Gymraeg.⁴



Ffigur 9: Dadansoddiad o'r categori defnydd y Gymraeg gan sectorau

⁴ Arolwg Sgiliau Dyfodol Cymru – Sgiliau Iaith Gymraeg mewn Saith Sector, Ymchwil Beaufort a Menter a Busnes, Mawrth 2005.

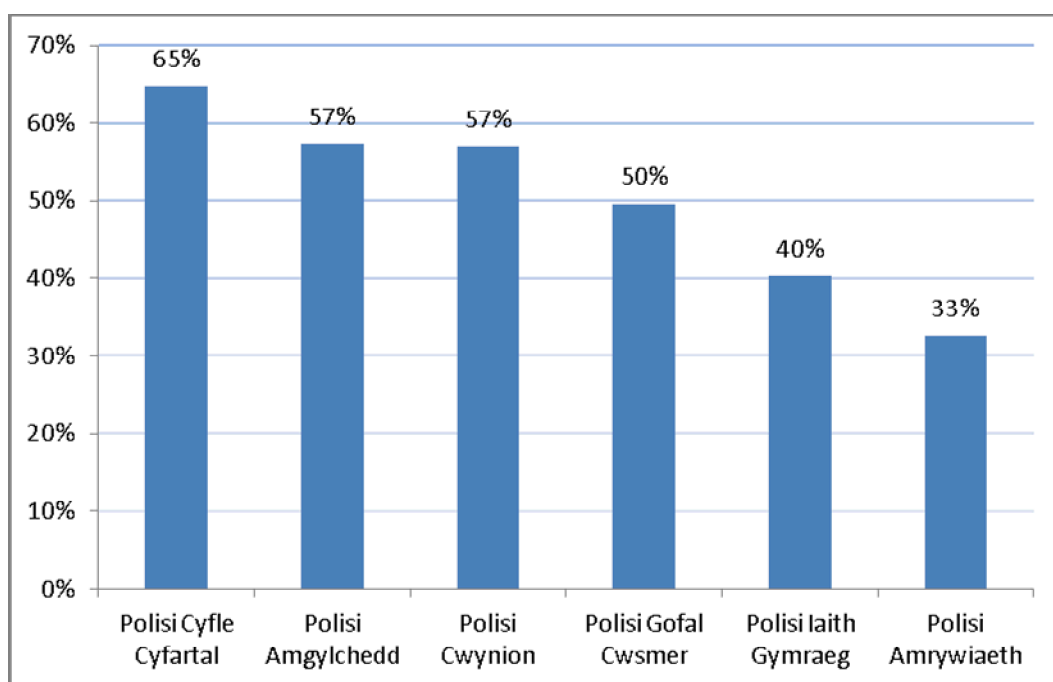
Sector	Dim darpariaeth Gymraeg o gwbl	Dim ond yn ymateb i geisiadau am wasanaeth yn y Gymraeg	Gweledol yn unig	Rhyngpersonol neu llafar yn unig	Gweledol, llafar ac ysgrifenedig	Gwasanaeth cwsmeriaid Gymraeg cyflawn	Arall
Arall	39%	15%	2%	13%	15%	6%	11%
Cyfryngau	10%	40%	0%	0%	30%	20%	0%
Ariannol, cyfreithiol a gwasanaethau proffesiynol eraill	31%	11%	3%	9%	23%	23%	0%
Gwasanaethau cyhoeddus	0%	40%	0%	20%	0%	40%	0%
Hamdden a thwristiaeth	23%	2%	23%	16%	20%	7%	9%
Manwerthu gwasanaethau	32%	12%	12%	9%	26%	6%	3%
Manwerthu nwyddau	11%	11%	7%	11%	26%	19%	15%
Nid-er-elw (NFP)	0%	25%	25%	0%	13%	38%	0%

Tabl 1: Pob canlyniad yn ôl sector

4.7 Polisiâu

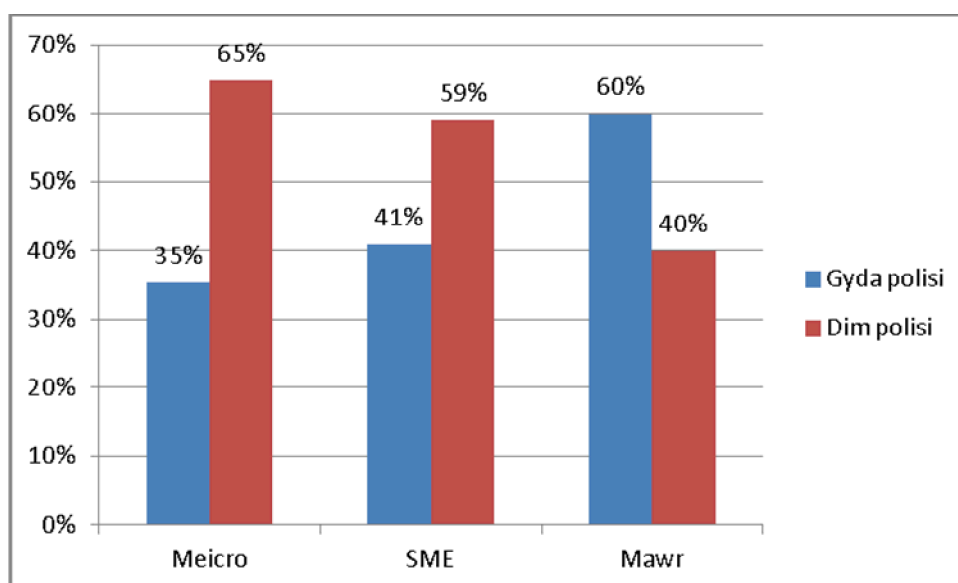
Gofynnwyd i fusnesau roi manylion o ba rai o'r polisiâu canlynol yr oeddynt wedi mabwysiadu allan o restr o chwe pholisi cyffredin. Roedd amcan y cwestiwn hwn yn ddeublyg. Yn gyntaf, i sefydlu i ba raddau roedd yr ymatebwyr wedi rhoi darpariaeth Gymraeg ar sail ffurfiol drwy fabwysiadu polisi iaith Gymraeg ysgrifenedig. Yn ail, a oedd yna wir ddolen gyswllt rhwng mabwysiadu polisiâu cyffredinol 'cydraddoldeb' cysylltiedig â pholisi iaith Gymraeg fel rhan o'r cydraddoldeb ehangach a'r agenda gofal cwsmeriaid.

Crynhowyd y canlyniadau yn Ffigur 10. Mae'n dangos bod 40% o'r ymatebwyr wedi cadarnhau fod ganddynt bolisi iaith Gymraeg ysgrifenedig. Fodd bynnag, ym mhob polisi arall, ac eithrio polisi amrywiaeth, roedd lefelau uwch o weithrediad na'r polisi iaith Gymraeg. Dylai un ffactor lliniarol yn cael eu hystyried - sef bod masnachwyr unigol a busnesau bach a chanolig ddim yn meddu ar yr allu dwyieithog sydd ei angen i ddarparu gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg, a fydd yn dylanwadu'n negyddol ar eu potensial i weithredu polisi iaith. Cefnogir y farn hon gan y siart a ddangosir yn Ffigur 11 sy'n dangos y gwahaniaeth mewn gweithredu polisi yn ôl maint y sefydliad



Ffigur 10: Dadansoddiad o bolisiau a fabwysiadwyd gan yr ymatebwyr

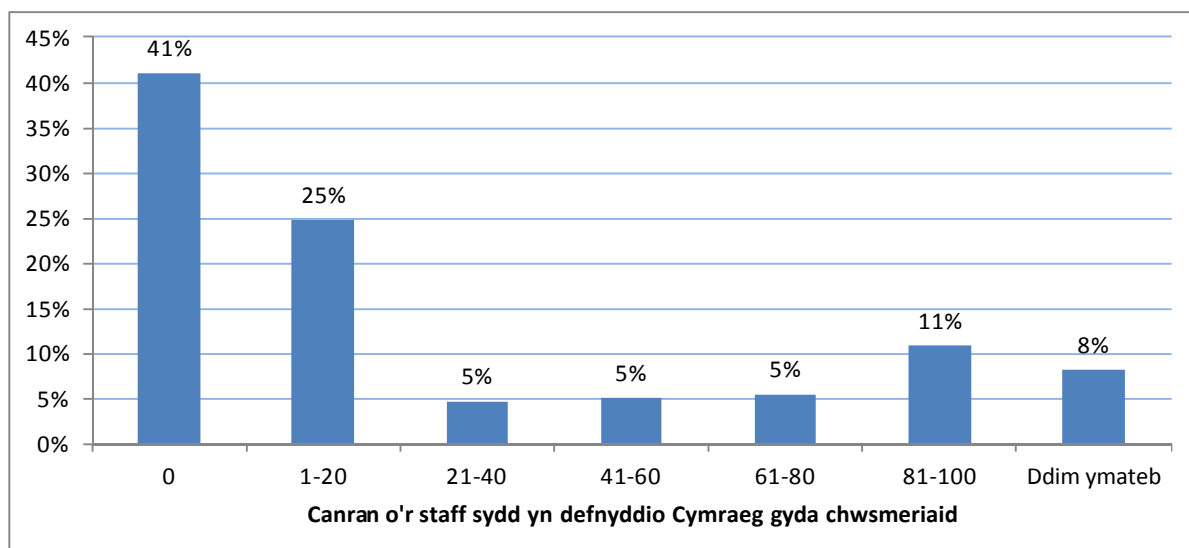
Ar un lefel, mae'r canlyniad yn ymddangos i fod yn wahanol i ganfyddiadau blaenorol o dan adran 4.2, lle dim ond 22% o ymatebwyr oedd yn gwneud defnydd cadarnhaol o Gymraeg. Un esboniad posib yw bod yr ymatebwyr a gafodd eu diffinio yn mabwysiadu defnydd niwtral o'r Gymraeg gyda pholisi iaith Gymraeg yn ei le, ond mewn absenoldeb unrhyw ofyniad statudol, gall polisïau o'r fath amrywio'n fawr o ran ymrwymiad a darpariaeth. Yn olaf, mae'n bosib y gall agweddau o'r Polisi Iaith Gymraeg gael ei hymgorffori mewn Polisi Cydraddoldeb neu Gyfle Cyfartal ehangach.



Ffigur 11: Dadansoddiad o weithredu polisi iaith yn ôl maint y cwmni

4.8 Canran y staff sy'n defnyddio'r Gymraeg â chwsmeriaid

Crynowyd canlyniadau'r cwestiwn hwn yn Ffigur 12. Yn gyfan gwbl, nid oedd gan 41% o'r 258 o fusnesau unrhyw weithwyr roedd yn ymwneud yn weithredol â chwsmeriaid yn Gymraeg. O'r 50% o fusnesau ddarparodd ymateb, roedd 25% gyda lleiafrif (1%-20%) o weithwyr yn defnyddio'r Gymraeg â chwsmeriaid. Dim ond 11% o fusnesau adroddodd canran uchel (81%-100%) o weithwyr yn ymgysylltu â chwsmeriaid trwy gyfrwng y Gymraeg.

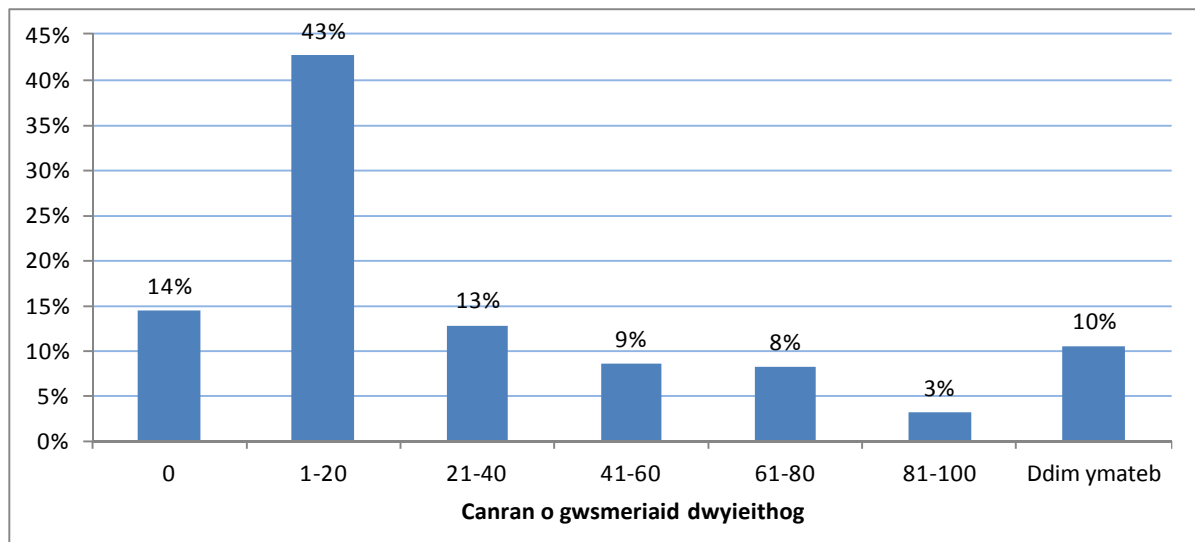


Ffigur 12: Dadansoddiad o ddefnydd yr ymatebwyr o'r Gymraeg gyda chwsmeriaid

Efallai fod rhai amgylchiadau lliniarol yn bresennol yma. Er enghraifft, efallai nad yw rhai o'r ymatebwyr yn ymwybodol o sgiliau ieithyddol eu gweithwyr; gall fod pwyslais isel ar gynnig gwasanaethau yn y Gymraeg, neu amharodrwydd/anallu i ymateb i ofynion y cwsmer.

4.9 Canran y cwsmeriaid ddwyieithog

Mae'r cwestiwn hwn yn gwrthdroi un a grynhowyd yn adran 4.8 uchod, gan ganolbwyntio yn hytrach ar allu Cymraeg cwsmeriaid yr ymatebwyr. Mae 14% o'r busnesau yn ymdrin yn gyfan gwbl â chwsmeriaid sydd ddim yn gallu siarad Cymraeg. Yn fwyaf cyffredin, mewn 43% o achosion, amcangyfrifwyd mai nifer isel o'u cwsmeriaid (h.y. 1%-20%) sydd â gallu dwyieithog. Dim ond 3% o'r busnesau a ddarparodd ymateb sydd yn delio â chwsmeriaid sydd yn ddwyieithog yn bennaf (81%-100%).



Ffigur 13: Dadansoddiad o ganran y cwsmeriaid dwyieithog adroddwyd gan bob ymatebydd

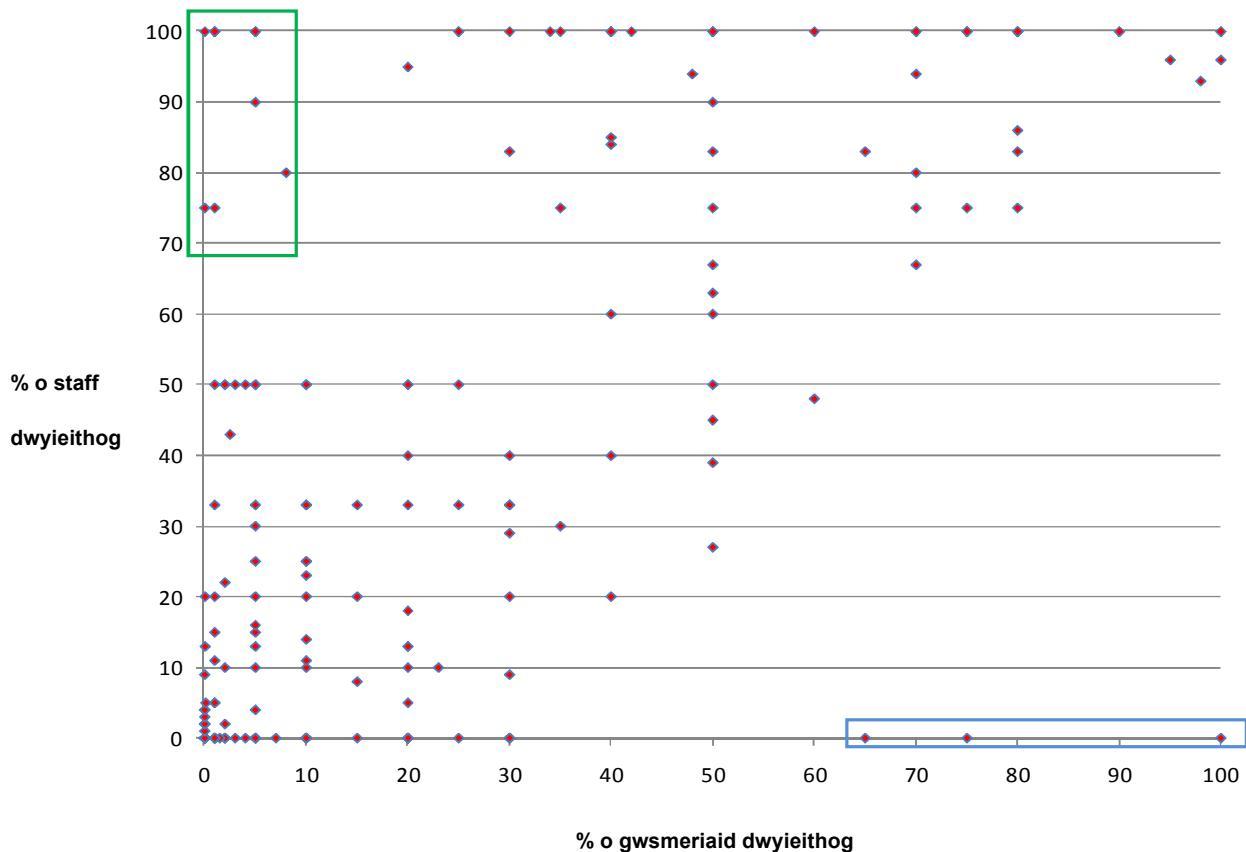
Drwy gymryd y cwestiwn hwn a'r un blaenorol (adran 4.8) gyda'i gilydd, mae dadansoddiad dyfnach yn nodi'r ddau senario eithafol mewn cysylltiad â'r berthynas galw a chyflenwad - sef, y rhai sefyllfaoedd lle nad yw'r anghenion iaith neu ddewisiadau'r cwsmeriaid yn cael eu bodloni, a hefyd lle nid yw'r ddarpariaeth sydd yn bresennol yn y gweithwyr yn cael ei ddefnyddio gyda chwsmeriaid.

Mae Ffigur 14 yn mapio'r ymatebwyr oll yn ôl y canran o staff sydd yn siarad Cymraeg, a'r canran o gwsmeriaid sydd yn defnyddio'r Gymraeg. Yn nodweddiadol, disgwylir i'r ddwy elfen hyn i gytgordio - ddylai'r 'galw' ar gyfer y Gymraeg gan gwsmeriaid cael ei gwrdd â'r 'cyflenwad' gan staff. I'r gwrthwyneb, mewn ardaloedd lle na siaredir Cymraeg fel arfer, mae'r angen i gyflogi staff dwyieithog yn cael ei ostwng. Byddai'r gwasgariad delfrydol ar gyfer y graff yma fod o gwmpas llinell syth 45° yn pasio drwy'r tarddiad.

O ddiddordeb arbennig yw'r achosion yn Ffigur 14 lle nad yw'r lefelau cyflenwad a galw yn cytgordio. Mae'r cyntaf yn cynnwys sefydliadau a allai wynebu galw am y Gymraeg nad yw'n cael ei fodloni trwy ddiffyg staff dwyieithog (a nodir gan y petryal glas). Dylai cafeat yn cael eu cymhwyso nad yw presenoldeb nifer fawr o gwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg o reidrwydd yn cyfateb i'r galw am wasanaeth gwasanaeth Cymraeg. Wedi dweud hynny, mae'r tri achos penodol yn deilwng o sylw am fod dros 60% o gwsmeriaid yn siarad Cymraeg, ond eto nid oes cyflenwad o staff sy'n siarad Cymraeg.

Rhai nodweddion penodol o'r tri sefydliad yw:

- roedd pob un o'r tri yn seiliedig yn y gogledd;
- roedd pob un o'r tri yn fusnesau micro;
- roedd dau o'r sefydliadau yn y sector adwerthu gwasanaethau, a'r llall yn y sector gwasanaethau ariannol.



Ffigur 14: Mapio'r ymatebwyr gan 'cyflenwad staff' a 'galw gan gwsmeriaid' o'r Gymraeg

Mae'r ail achos yn sefyllfa gyferbyn, lle mae sefydliad gyda darpariaeth ddwyieithog ddigonol mewn ardal sydd â galw isel gan gwsmeriaid (a nodir gan betryal gwyrdd). Nodwyd saith o sefydliadau lle mae gallu'r staff i gyfathrebu yn y Gymraeg yn cael ei danddefnyddio (h.y. dros 70% o staff yn siarad Cymraeg, ond mae'r sefydliad yn credu fod llai na 10% o'u cwsmeriaid ei angen).

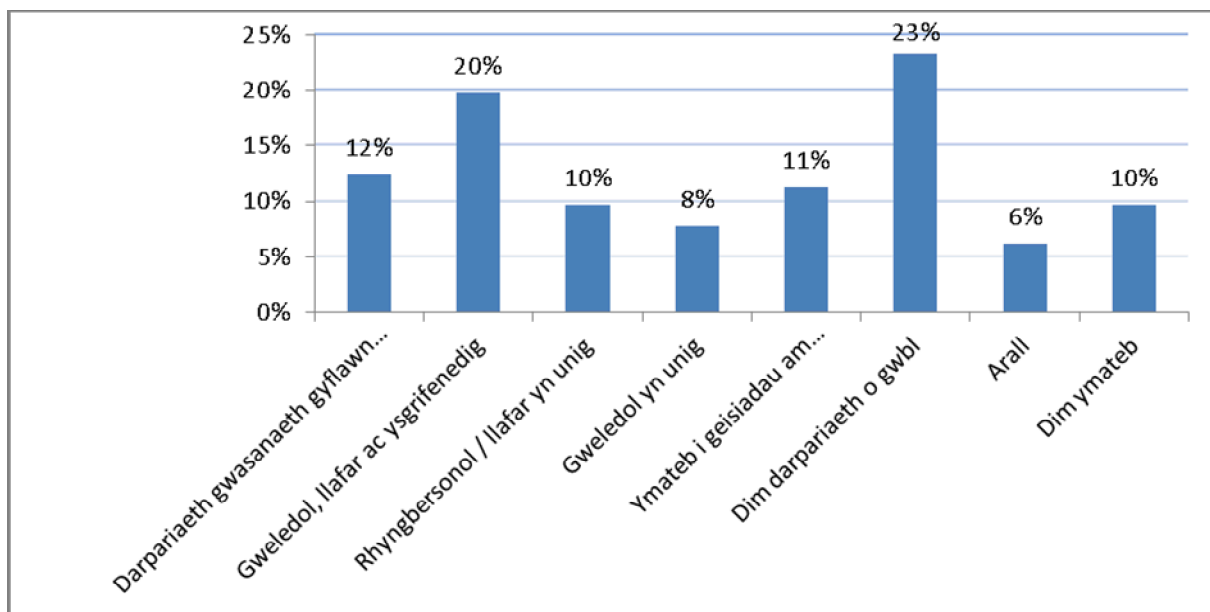
Mae nodweddion nodedig o'r sefydliadau hyn fel a ganlyn:

- pedwar a gwblhaodd yr arolwg yn Gymraeg; tri wedi ei gwblhau yn Saesneg;
- chwech wedi'u lleoli yn y Gogledd, y seithfed yn seiliedig yn y De;
- roedd pob cwmni yn ficrofusnes;
- roedd dau gwmni yn y sector hamdden a thwristiaeth, dau yn y sector adwerthu gwasanaethau, dau ohonynt yn y sector cyfryngau, tra roedd un yn sefydliad Nid-er-elw (NFP).

4.10 Gradd y ddarpariaeth Gymraeg

Mae Ffigur 15 yn crynhoi canlyniadau'r cwestiwn hwn. Mae'r prif gasgliadau fel a ganlyn:

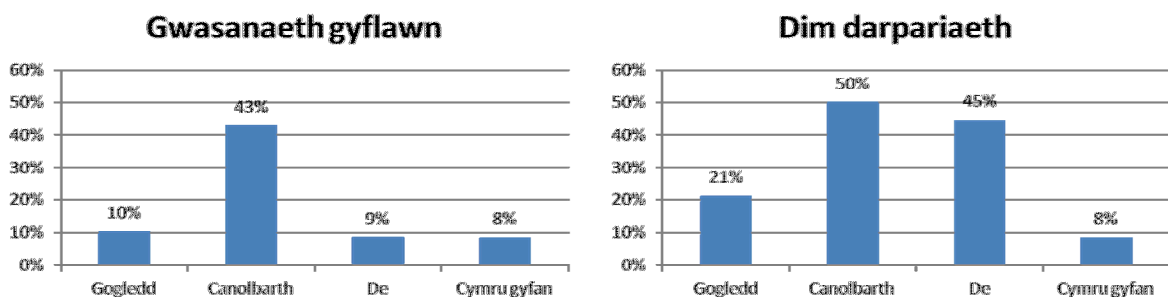
- Dim ond 12% o'r ymatebwyr roedd yn meddu ar wasanaeth Cymraeg cyflawn i gwsmeriaid, o gymharu â 23% gyda dim darpariaeth Gymraeg o gwbl.
- Roedd ychydig o dan hanner yr ymatebwyr yn darparu rhyw fath o wasanaeth yn y Gymraeg (o wasanaeth cyflawn hyd at weladwy yn unig).
- Roedd 11% yn cynnig darpariaeth adweithiol.
- Yn gyfan gwbl, roedd 61% yn cynnig rywffaint o ddarpariaeth yn y Gymraeg, sy'n cyfateb â'r canfyddiadau yn adran 4.5 lle mae 60% o'r ymatebwyr gyda rhywfaint o sgiliau dwyieithog ar gael iddynt.



Ffigur 15: Dadansoddiad o'r lefel y ddarpariaeth Gymraeg a ddatganwyd

Mae Ffigur 16 yn dangos dadansoddiad o'r ddau gategori eithafol (gwasanaeth cyflawn a dim darpariaeth) o ran y gyfran ranbarthol. Er enghraifft, roedd 10% o'r ymatebion o'r Gogledd yn y categori 'gwasanaeth cyflawn.'

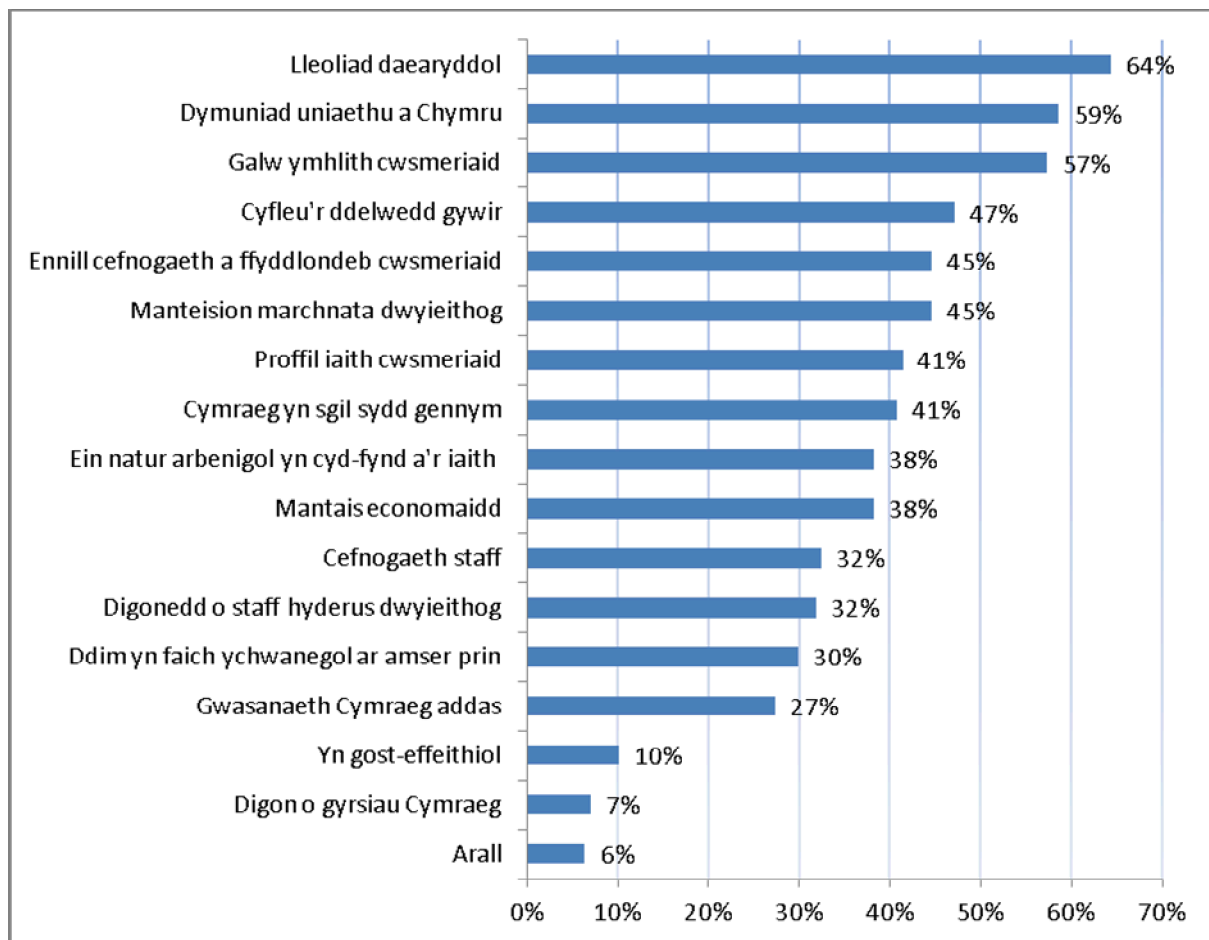
Mae'r gymhariaeth hon yn tanlinellu'r gwahaniaethau ym mhroffil yr iaith Gymraeg yn y tri rhanbarth. Mae Canolbarth Cymru yn arbennig o begynol - mae busnesau fel arfer yn darparu gwasanaeth cyflawn, neu ddim o gwbl, gydag ychydig yn y canol. Mewn cyferbyniad, mae Gogledd Cymru gydag amrywiaeth darpariaeth llawer mwy. Yn Ne Cymru, mae dros 40% o fusnesau gyda dim darpariaeth o'r iaith Gymraeg.



Ffigur 16: Dadansoddiad rhanbarthol o ymatebion 'Gwasanaeth cyflawn'/'Dim darpariaeth'

4.11 Ar gyfer y rhai sydd â rhywfaint o ddarpariaeth Gymraeg: rhesymau dros y sefyllfa

Mae Ffigur 17 yn crynhoi'r rhesymau a roddwyd dros ddarparu gwasanaeth Gymraeg gan y cwmnïau sydd yn gwneud hynny. Dylid nodi bod ymatebwyr yn cael y dewis i ddweud 'ie' i fwy nag un cofnod.



Ffigur 17: Dadansoddiad o'r rhesymau a roddwyd dros ddarparu gwasanaeth Cymraeg

Ymhlith y 157 (60%) o'r holl ymatebwyr sydd ar hyn o bryd yn darparu gwasanaeth Cymraeg, y rheswm mwyaf cyffredin dros wneud hynny oedd lleoliad daearyddol (64%). Mae hyn yn sicrh yn gysylltiedig â'r galw gan gwsmeriaid (57%); eu proffil ieithyddol (41%), ac awydd i feithrin teyrngarwch/cymorth cwsmeriaid (45%).

Roedd rhesymau eraill amlwg yn cynnwys awydd i uniaethu â Chymru (59%) ac i greu delwedd briodol (47%). Mae'n werth tynnu sylw at y ffaith fod 38% yn teimlo eu bod yn ennill mantais economaidd, tra bo dim ond 10% o'r farn ei bod yn gost-effeithiol i ddarparu gwasanaeth yn y Gymraeg. Mae angen cymharu'r canfyddiadau hyn â'r rhai a roddir isod o dan Adran 4.12.

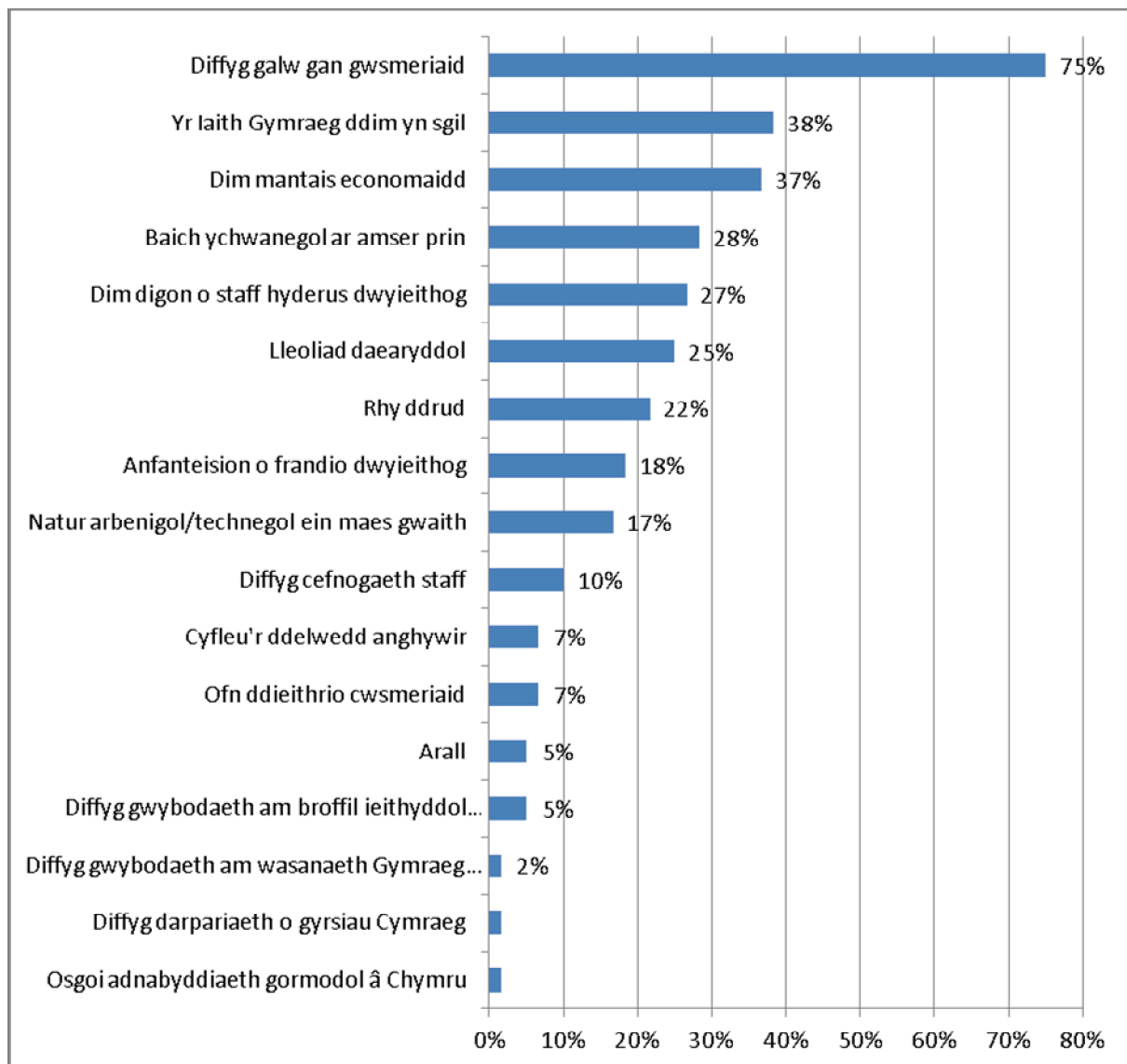
4.12 Ar gyfer y rhai heb unrhyw ddarpariaeth Gymraeg o gwbl: rhesymau dros y sefyllfa

Mae Ffigur 18 yn crynhoi'r gwrthwyneb i hynny a ddisgrifir uchod. Yn yr achos hwn, mae'r 60 o ymatebwyr a ddywedodd eu bod yn cynnig dim darpariaeth iaith Gymraeg yn esbonio eu rhesymau dros beidio â gwneud hynny. Unwaith eto, roedd ymatebwyr yn gallu nodi 'ie' i'r cofnodion lluosog.

Y rheswm mwyaf cyffredin a roddwyd oedd diffyg galw gan gwsmeriaid (75%). Yr ail a'r trydydd rheswm mwyaf cyffredin yw bod yr iaith Gymraeg ddim yn sgil (38%) a dim mantais economaidd (37%).

Dywedodd bron wrth un rhan o dair ei fod yn brin o staff dwyieithog hyderus, tra bod un chwarter yn nodi'n benodol lleoliad daearyddol fel rheswm.

Mae'r canfyddiadau yma ac uchod yn adlewyrchu deuoliaeth glir rhwng y grwpiau o fusnesau sydd yn gwahaniaethu o ran defnydd iaith.



Ffigur 18: Dadansoddiad o'r rhesymau a roddwyd am beidio â darparu gwasanaeth Cymraeg

5. Canfyddiadau - Holiadur manwl/cyfweliadau

Ar sail y 258 holiadur cychwynnol a gwblhawyd ym mis Medi 2009, gafodd y canfyddiadau eu hidlo a chategoreiddio i dri phrif grŵp - cadarnhaol, niwtral a negyddol o ran darpariaeth gwasanaeth yr iaith Gymraeg i gwsmeriaid. Ar ben hynny, cafodd y busnesau eu categoreiddio i ficro, bach a chanolig a mawr ynghyd â rhaniad daearyddol - Gogledd, Canolbarth/Gorllewin a De Cymru. Ar y sail hon cafodd 60 o fusnesau eu nodi i gymryd rhan mewn holiadur manwl arall drwy gyfweliadau wyneb yn wyneb. Cafodd y sampl ei haenu yn unol â hynny fel y dangosir isod.

Ardal ddaearyddol	Defnydd cadarnhaol o'r Gymraeg	Defnydd niwtral o'r Gymraeg	Defnydd negyddol o'r Gymraeg	Cyfanswm
Gogledd Cymru	8	6	8	22 (37%)
Canolbarth / Gorllewin Cymru	4	5	4	13 (22%)
De Cymru	7	10	8	25 (42%)
Cyfanswm	19 (32%)	21 (35%)	20 (33%)	60 (100%)

Y bwriad gwreiddiol oedd cynnal yr holl gyfweliadau wyneb yn wyneb ac i'w gofnodi gyda dictaffon. Fodd bynnag, daeth dau beth i'r amlwg o'r cychwyn wrth wahodd cyfranogiadau dros ffôn -amharodrwydd chwarter o fusnesau i neilltuo amser ar gyfer cyfweliadau wyneb-yn-wyneb, ac y gallai cofnodi cyfweliadau amharu ar gyfrinachedd y broses, ac o bosib atal ymatebion i'r holiadur. Felly, rhwng mis Hydref a Thachwedd 2009, cynhaliwyd 25 cyfweliadau dros y ffôn (gyda 35 o gyfweliadau wyneb-yn-wyneb) gyda dim yn cael eu cofnodi gan ddefnyddio dictaffon. Fodd bynnag, gwneir nodiadau ysgrifenedig gan bob un o'r cyfwelwyr yn ystod cyfweliadau - yn ogystal â chwblhau'r holiadur manwl ar ran y rhai sy'n cael eu cyfweld.

Disgrifiwyd rhai portreadau bychan o'r prif ganfyddiadau a dyfyniadau ansoddol isod:

Categori defnydd bositif

Yn gyffredinol, nid oedd yr ymatebwyr wedi asesu'n ffurfiol faint o'u busnes oedd yn cael ei gynnal yn Gymraeg, ac o ganlyniad roeddynt yn dibynnu ar amcangyfrifon yn unig. Mae Ymchwil Beaufort/Menter a Busnes ac ymchwil Mabis yn tynnu sylw at y mater hwn, ac o ran cryfhau a mireinio'r pwyslais ar gwrdd ag anghenion cwsmer, dylid y dimensiwn hwn gael ei ystyried ymhellach.

Ethos y cwmni cynhyrchu cyfryngau hwn oedd Cymraeg, ac fel cwmni cyfryngau cafodd ei chreu i gynhyrchu rhaglenni teledu Cymraeg. Felly, mae'n naturiol i'r cwmni weithredu a gweithio yn y Gymraeg fel yr iaith ganolog i'w busnes. Yr oedd yn weithred wleidyddol i ddewis sefydlu cwmni sy'n siarad Cymraeg, ac mae'r cwmni yn falch o'i thraddodiad Cymreig.

Dywedodd Cwmni Cysylltiadau Cyhoeddus bod eu polisi iaith Gymraeg yn ei le cyn y cynigiwyd hyn gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Buasai rhai o'u cwsmeriaid wedi bod yn awyddus i weld copi o'u polisi iaith Gymraeg, felly byddent wedi cael un yn ei le. Roedd tendro yn uwch na £20k ar gyfer gwaith yr Awdurdod Lleol yn y sector cyhoeddus yn golygu gorfod cyflwyno copi o'r polisi iaith Gymraeg.⁵ Maent yn darparu gwasanaeth ac yn deall y gymuned Gymraeg yn eu rhan o Ogledd-orllewin Cymru. Siaredir Cymraeg gan 80% o'u cwsmeriaid. Mae eu cynllun busnes yn canolbwyntio ar ddwyieithrwydd ac ymwybyddiaeth ddiwylliannol yng Nghymru sy'n berthnasol i gyd-destunau eraill mewn gwledydd eraill. Maent wedi dechrau bellach gweithio mewn gwlad yn Affrica. Mae bod yn sensitif i ddefnyddio iaith yn bwysicach yn aml na chael sgiliau yn yr iaith honno. Roeddent yn teimlo bod y syniad o gwmni cyfyngedig Cymreig i ddiwallu anghenion economaidd Cymru yn dangos nad yw Cymraeg yn dal cwmnïau yn ôl o gwbl.

Roedd un o fusnesau manwerthu'r Stryd Fawr sydd yn gweithredu drwy'r DU wedi mabwysiadu polisi iaith Gymraeg gweledol yn unig gyda chymorth Bwrdd yr Iaith Gymraeg, er eu bod hefyd yn cyflogi wyth aelod dwyieithog allan o 60 o staff wedi'u lleoli yng

⁵ Mae hyn yn enghraifft o'r gyrrwr polisi o dendro sector cyhoeddus yn gyrru ymlaen gofyniad, sydd yn yr achos hwn yn mynd law yn llaw ag ethos y cwmni o ran defnydd yr iaith Gymraeg.

Nghymru. Gwelsant gynnig gwasanaeth yn y Gymraeg fel modd o ennyn teyrngarwch cwsmeriaid, ac fel ffordd o uniaethu â Chymru, ac roeddent yn teimlo ei fod yn adlewyrchu ymwybyddiaeth uchel o broffil ieithyddol eu cwsmeriaid.

Roedd sefydliad sydd yn masnachu drwy'r DU cyfan yn y broses o fabwysiadu polisi iaith Gymraeg a fyddai'n cael ei weithredu'n ganolog o Loegr. Mae'r sefydliad yn gweld mantais yn y brandio dwyieithog, a greodd y ddelwedd gywir ac awydd i uniaethu â Chymru. O ganlyniad, mae'r gwerth canfyddedig yn cynyddu ac yn rhoi mantais i'r sefydliad dros ei gystadleuwyr. O ran y ffactorau sy'n cyfrannu at annog y defnydd cynyddol o'r Gymraeg oedd 'adborth gan gwsmeriaid' a 'thystiolaeth o alw.' Ar ôl datganoli, mae'n ddiddorol nodi fod rhai busnesau neu gadwyni ledled y DU yn ymddangos yn awyddus i frandio, ymaelodi neu uniaethu gyda'u cwsmeriaid Cymraeg, ac mae'r iaith Gymraeg yn cael ei weld fel un ffordd effeithiol o gyfleu hyn.

Adroddwyd gan glwb chwaraeon bod achos busnes ar gyfer darparu gwasanaeth yn Gymraeg oherwydd eu lleoliad daearyddol, ond roedd y gwasanaeth hefyd yn ffordd o roi teimlad o berchnogaeth ar y clwb i bobl leol. Unwaith eto, mae hyn yn ailadrodd hyn a chasgliadau'r arolwg blaenorol fod lleoliad daearyddol yn chwarae rhan bwysig wrth benderfynu ar agweddau a darpariaeth gwasanaeth yn y Gymraeg.

Roedd cwmni ITC yn gweithio gyda Llywodraeth Cynulliad Cymru i baratoi a mabwysiadu polisi iaith Gymraeg. Penderfynwyd defnydd y cwmni o'r iaith Gymraeg gan ffactorau yn cynnwys 'cyfleu delwedd briodol,' 'lleoliad daearyddol,' a 'meithrin teyrngarwch cwsmeriaid.' Mae'r cwmni hefyd yn cynnig hyfforddiant TG yn y Gymraeg, a roddodd hyn fantais iddynt dros eu cystadleuwyr. Byddai mwy o gontractau sector cyhoeddus yn annog y cwmni i wneud defnydd cynyddol o'r Gymraeg.

Roedd gan fusnes gofal a gwasanaethau yn y de bolisi iaith Gymraeg a oedd yn cyd-fynd â chanllawiau 'hyrwyddo'r themâu' y Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gyfer gwahanol feysydd polisi gyda swyddogion yn sicrhau bod yr holl feysydd polisi yn cael eu hystyried. Mae gan y cwmni wasanaeth yn y Gymraeg oherwydd ei fod wedi nodi anghenion ieithyddol y cwsmeriaid ac yr oedd ganddynt gyflenwad digonol o staff dwyieithog hyderus. Roedd y

cwmni hefyd yn awyddus i gyfrannu tuag at gynnal yr iaith. Y fantais economaidd oedd bod y cwmni yn pwysleisio pwysigrwydd cyfathrebu ac yn atgyfnerthu ei henw da drwy wella gofal i gwsmeriaid.

Mabwysiadwyd polisi iaith Gymraeg gan Gymdeithas Tai fel y cynghorir gan y cyllidwr, y Llywodraeth Cynulliad Cymru. O ganlyniad, mae'r polisi hwn wedi ei ffurfioli, ac yn ffurfio rhan o'r hyfforddiant cynefino a'r llawlyfr ar gyfer staff newydd, gydag arolygon blynyddol o sgiliau ieithyddol yn cael eu cynnal i sefydlu nifer a lleoliad y staff dwyieithog. Mae'r Gymdeithas Tai yn fusnes maint canolig; fodd bynnag, dim ond gwasanaeth ymatebol a gweledol ddarparwyd gan y gymdeithas yn y Gymraeg, a allai ddeillio o'r ffaith mai dim ond tri o'u gweithwyr sy'n siarad Cymraeg. Fodd bynnag, roedd y Gymdeithas Tai yn awyddus uniaethu â Chymru ac roedd ganddynt ymwybyddiaeth uchel o broffil ieithyddol cwsmeriaid, a hefyd roedd ganddynt fynediad i ddarpariaeth ddigonol o gyrsiau iaith Gymraeg. Dau ffactor ychwanegol ar gyfer cynyddu'r defnydd o'r Gymraeg oedd cynnydd yn y galw ymhlith tenantiaid a chael cronfa gynyddol o staff dwyieithog.

Mae'r uchod yn tynnu sylw at y rôl gadarnhaol y gall y Llywodraeth Ganolog chwarae, a'r rôl maent wedi mabwysiadu o ran creu dewis ieithyddol i gwsmeriaid yng Nghymru.

Sefydlwyd cwmni cerddoriaeth mewn ardal gymharol Cymraeg eu hiaith. Maent wedi creu diwylliant i gefnogi'r iaith yn yr ardal, ac mae'r datblygiad hwn hefyd yn fodd i gryfhau'r diwylliant. Mae eu cwsmeriaid yn disgwyl gwasanaeth dwyieithog, ac mae marchnata mewn uniaith Cymraeg neu'n ddwyieithog yn dibynnu ar y sefyllfa. Prif ffactorau ar gyfer ddefnyddio'r Gymraeg oedd 'eisiau uniaethu a Chymru,' 'lleoliad daearyddol' a 'teyrngarwch cwsmeriaid.' Maent yn credu bod eu dwyieithrwydd yn rhan annatod o'r ffaith eu bod yn aelodau o gymdeithas ddwyieithog lle maent wedi'u lleoli.

Lleolwyd cwmni cyhoeddi mewn ardal gydag ychydig o siaradwyr Cymraeg - roedd gwasanaethu'r sectorau cyhoeddus a phreifat wedi gweld cynnydd enfawr yn y galw am wasanaeth dwyieithog ers i'r cwmni ddechrau masnachu yn y 1970au. Fodd bynnag, nid oedd y cwmni wedi mabwysiadu polisi iaith Gymraeg hyd yn hyn, er eu bod yn awyddus i fabwysiadu'r arfer proffesiynol gorau. Rhoddodd darparu gwasanaeth Cymraeg 'mantais

economaidd/marchnata' i'r cwmni, 'yn uniaethu â Chymru,' ac yn 'cyfleu'r ddelwedd briodol.' Dywedodd y cwmni ei fod yn fantais iddynt allu siarad yn iaith eu cwsmeriaid. Wnaeth y fantais o fod yn gwmni dwyieithog dod â mwy a mwy o waith iddynt gan gwmnïau o faint mawr/canolig yn gofyn am ddeunyddiau/gwasanaeth dwyieithog. Fodd bynnag, ceisiwyd recriwtio staff dwyieithog, ond heb lwyddiant.

Mae'r sefyllfa benodol hon mewn rhai ffyrdd yn adlewyrchu'r effaith o Gynlluniau Iaith Gymraeg yn y sector cyhoeddus, a'r disgwyliad gan y cyhoedd cyffredinol bod deunydd printiedig dwyieithog yn awr yn arferol.

Un o'r rhesymau fod y cwmni cyhoeddi hwn wedi darparu gwasanaeth yn Gymraeg oedd llenwi'r galw yn y farchnad i gyflenwi nwyddau ar gyfer siopau llyfrau'r iaith Gymraeg, deunydd ysgrifennu a chardiau. Ystyrir ceisio apelio i siaradwyr Cymraeg yn bwysig iawn; fodd bynnag, roeddent hefyd yn teimlo bod y cwmphas yn ehangach na dim ond yr agwedd honno.

Roedd busnes gwesty mewn ardal Cymraeg cref eu hiaith eisiau cynnwys mwy o Gymraeg yn eu pamffledi am fod pawb arall yn gwneud hynny. Roedd defnyddio'r Gymraeg yn dangos cefnogaeth i'r ardal ac i'r staff, ac roedd cwsmeriaid yn teimlo'n fwy cartrefol yn gallu siarad yn Gymraeg. Gwelodd y busnes cwsmeriaeth ychwanegol oherwydd gallai ddarparu gwasanaeth yn y Gymraeg - gan gynnwys American oedd yn dysgu Cymraeg, a oedd eisiau dychwelyd i aros yn y gwesty.

Unwaith eto, mae'r ysgrif fer hon yn dangos pwysigrwydd cynyddol o ddefnyddio a hyrwyddo'r iaith Gymraeg fel pwynt gwerthu unigryw yn y sector twristiaeth, fel y mabwysiadwyd gan Fwrdd Croeso Cymru a Chroeso Cymru ar hyn o bryd.

Cynhaliwyd ymchwil farchnad ar anghenion sgiliau dwyieithog cyflogwyr gan un asiantaeth recriwtio cyn mabwysiadu polisi iaith Gymraeg. Lleolwyd y cwmni mewn ardal isel eu hiaith Cymraeg, ond targedwyd siaradwyr Cymraeg yn benodol. Mae'r asiantaeth yn darparu gwasanaeth yn y Gymraeg oherwydd 'natur arbenigol eu maes sy'n cyd-fynd â defnydd yr iaith Gymraeg.'

Dywedodd cwmni teithio wedi ei leoli mewn ardal Gymraeg cref bod y ffaith eu bod yn gwmni lleol sydd yn bwysig iddynt. Maent yn gwmni Cymreig naturiol yn cyflogi pobl leol. Mae'r cwmni yn dal gwerthoedd sy'n ychwanegu at bwysigrwydd yr iaith Gymraeg. Amcangyfrifodd yr atebydd bod 70% o'i wasanaeth yn cael ei gynnal drwy gyfrwng y Gymraeg.

Sefydlodd cwmni technoleg mawr femorandwm dealltwriaeth gyda Llywodraeth Cynulliad Cymru a Bwrdd yr Iaith Gymraeg i wasanaethu'r llywodraeth genedlaethol yn 2004. Cwblhawyd ymchwil farchnad briodol yn flaenorol. Hyd yma, mae 15,000 o aelodau wedi lawr-lwytho cynnyrch iaith Gymraeg y cwmni. Bydd cyrsiau iaith ar-lein ar gael yn y Gymraeg ynghyd â'r fersiwn diweddaraf o gynnyrch. Darparwyd gwasanaeth Gymraeg gan y cwmni hwn oherwydd y 'fanteision brandio dwyieithog,' 'galw gan gwsmeriaid' ac awydd i 'feithrin teyrngarwch/cefnogaeth cwsmeriaid.' Gwerthuswyd y fantais economaidd/marchnata o ddefnyddio'r Gymraeg mewn termau busnes gan y gorfforaeth.

Mewn clwb chwaraeon sydd yn seiliedig mewn ardal gref eu hiaith Cymraeg, maent yn teimlo fod bod yn 'Gymreig' yn bwysig i'r clwb, gan fod hyn yn eu gwahaniaethu oddi wrth leoliadau eraill sy'n cystadlu, ac yn rhoi mantais gystadleuol iddynt. Cynhaliwyd gigs a chyngherddau Cymraeg yn y clwb, ac ystyrir dimensiwn yr iaith fel pwynt gwerthu. Mae'r clwb yn ceisio gwneud y dimensiwn dwyieithog yn rhan ddi-dor o'r gwasanaeth nad yw'n cael ei orfodi ar gwsmeriaid. Ar gyfer digwyddiadau chwaraeon mawr, teimlwyd nad oedd yr iaith yn rhoi unrhyw fath o fudd-dal neu fantais, ond ar gyfer hyfforddiant blant ysgol leol, cafwyd mantais fawr; fodd bynnag, roedd y cwmni yn credu fod y brand Cymreig yn bwysig ym mha bynnag amgylchiadau. Mae nifer y plant ysgol sydd yn mynd ar gyrsiau hyfforddi yn ystod y flwyddyn ddiwethaf wedi cynyddu o 1 i 3 ysgol o ganlyniad o gynnig darpariaeth yn y Gymraeg. Credwyd fod hyn yn debygol o gynyddu eto.

Dywedodd sefydliad di-elw sydd yn seiliedig mewn ardal Gymraeg cref, ac sydd yn gweithio gyda phobl ag anghenion arbennig ac yn cyflogi tua 50, eu bod yn cadw at bolisi dwyieithog am eu bod yn derbyn arian cyhoeddus gan Lywodraeth y Cynulliad. Er gwaethaf hynny, mae ethos y cwmni wedi bod yn wastad yn ddwyieithog. Roeddent wedi cael mwy o waith gan yr

Awdurdod Lleol oherwydd gallent gynnig gwasanaeth dwyieithog ac roeddent yn lleol. Roedd galw gan gwsmeriaid am wasanaeth yn y Gymraeg.

Mae'r enghreifftiau hyn ac eraill yn tanlinellu fod, mewn ardaloedd â chyfrannau uwch o siaradwyr Cymraeg, cafodd busnesau sy'n adlewyrchu'r ddemograffeg ieithyddol a/neu sy'n ymaelodi â'r ardal leol/cwsmeriaid mwy o gefnogaeth leol, sy'n ymddangos i greu effaith dda o ran cynyddu trosiant. Unwaith eto, nid yw hwn yn ddarganfyddiad newydd, ond mae'n tynnu sylw at bwysigrwydd daearyddiaeth a demograffeg ieithyddol.

Roedd 'rhan fwyaf' o staff a gyflogir mewn gwesty sydd yn seiliedig mewn ardal sy'n siarad Cymraeg cref wedi mynd i'r ysgol uwchradd cyfrwng Cymraeg lleol, ac roeddent yn gwisgo bathodynau 'laith Gwaith' (cynllun Bwrdd yr Iaith Gymraeg sy'n tynnu sylw at siaradwyr a gwasanaethau Cymraeg), ac maent yn credu fod hyn wedi helpu lot. Nid oedd gan y gwesty unrhyw bolisi iaith Gymraeg ffurfiol ond byddai'n ystyried hyn. Oherwydd bod yr iaith yn rhan o'i hethos, mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn strategaethau marchnata'r gwesty. Roedd y fantais economaidd ar gyfer y gwesty i'w weld mewn atyniad o fusnes newydd gan bobl sy'n siarad Cymraeg - ar gyfer priodasau, cyfarfodydd, cynadleddau a the angladdau. Y ffactor ychwanegol a fuasai'n annog y gwesty i gynyddu defnydd y Gymraeg yn y busnes fyddai darpariad cyllid ar gyfer cyrsiau a hyfforddiant.

Dywedodd cwmni marchnata sydd yn gwasanaethu sylfaen cwsmeriaid mewn gwahanol rannau o Gymru fod yr iaith [Cymraeg] yn offeryn busnes ac yn ffordd lwyddiannus o gyfleu neges. Roeddent yn ymfalchïo mewn caffael iaith nad oedd wedi'i gyfieithu yn uniongyrchol, fel mae eu llinell strap yn cadarnhau. Teimlwyd fod y ffaith eu bod yn Gymraeg ac yn siarad Cymraeg yn bwynt gwerthu unigryw ar gyfer y cwmni. Mae cwsmeriaid yn dod atynt oherwydd bod ganddynt yr arbenigedd a'r ddealltwriaeth o'r farchnad leol a chenedlaethol yng Nghymru.

Cyfeiriodd dau gwmni at y ffaith eu bod wedi methu â dod o hyd i gyfreithwyr arbenigol a allai gynnig contractau cyflogaeth Gymraeg ac roeddent yn teimlo bod bwlch yn y farchnad ar gyfer hyn.

Cynhaliwyd astudiaeth cydraddoldeb drwy gyfrwng holiadur mewnol gan gwmni cenedlaethol canolig sy'n cynnig gwasanaethau â'i bencadlys yn ne Cymru, a sefydlwyd fod ganddynt 3.5% o staff dwyieithog. Mabwysiadwyd polisi iaith Gymraeg yn bennaf oherwydd ei fod yn gweithio gyda chyrff cyhoeddus ('felly gorfodol') ac oherwydd ei fod yn gweld ei hun fel 'cwmni balch Cymreig' lle mae treftadaeth yr iaith Gymraeg yn bwysig. Hefyd, dosbarthwyd holiadur am wasanaethau dwyieithog i gleientiaid. Byddai'r cwmni yn hoffi gwella ei wasanaeth dwyieithog ac ennill gwybodaeth ychwanegol am ei broffil cwsmeriaid.

Roedd gwerthwr tai sydd yn seiliedig yng Ngogledd-orllewin Cymru yn y broses o fabwysiadu polisi iaith Gymraeg, oherwydd eu bod yn credu ei fod yn rhoi delwedd dda i gwsmeriaid a fyddai'n cydymffurfio â gofynion Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

Roedd cwmni sy'n darparu gwasanaethau gofal cymdeithasol, ag yn gweithio gyda nifer o awdurdodau lleol Cymru, yn y broses o ddiweddarau ei bolisi iaith Gymraeg, ac yn dechrau archwiliad mwy trylwyr o gwsmeriaid a staff sy'n siarad Cymraeg. Cafodd y polisi iaith Gymraeg ei gynnwys mewn hyfforddiant sefydlu ar gyfer staff. O ganlyniad gweithio yn y Gogledd dros y ddwy flynedd diwethaf, daeth yn angenrheidiol cael darlun cynhwysfawr o broffil ieithyddol cwsmeriaid. O ganlyniad, roedd cael ddarpariaeth Gymraeg, ym marn yr ymatebwr, yn rhoi mantais economaidd dros gystadleuwyr. Teimlwyd fod pawb yn gefnogol o'r iaith Gymraeg ac fe welwyd yn y sefydliad fel rhywbeth y dylid ei gynrychioli'n bositif. Teimlodd y cwmni bydd well cyfle cael mwy o dendrau mewn ardaloedd Cymraeg eu hiaith trwy fod â pholisi iaith Gymraeg. Roedd ffactorau ychwanegol i annog defnydd cynyddol o'r Gymraeg yn cynnwys 'deunyddiau cyhoeddusrwydd am ddim,' 'mwy o bobl sy'n siarad Cymraeg yn gwneud cais am swyddi (nid yn ofyniad ar hyn o bryd)' a 'gwasanaeth cyfieithu am ddim.'

Categori defnydd niwtral

Roedd gwesty yng nghanolbarth Cymru wedi mabwysiadu defnydd gweledol o'r Gymraeg, ond teimlwyd nad oedd unrhyw fantais economaidd; roedd y baich ychwanegol ar adnoddau a diffyg galw gan gwsmeriaid oherwydd ei leoliad daearyddol mewn rhan Seisnigaidd o Gymru yn waharddol. Saesneg yw ei sylfaen cwsmeriaid. Mae'r cymhellant

fwyaf ar gyfer ystyried darparu gwasanaeth Gymraeg fwy yn cynnwys 'tystiolaeth o alw' a 'mwy o wybodaeth ar fanteision economaidd dwyieithrwydd.' Roeddent yn teimlo nad oedd y fantais fasnachol wedi ei brofi fel y mae pethau, ac felly nid oeddent yn sicr o'r manteision busnes.

Roedd gan feddygfa ddeintyddol yn y De ddarpariaeth gwasanaeth ymatebol a gweledol yn y Gymraeg, a defnyddiwyd y Gymraeg i feithrin teyrngarwch cwsmeriaid, i uniaethu â Chymru, ac fel adlewyrchiad o'i leoliad daearyddol. Byddai sefydlu'r galw gan gwsmeriaid yn annog defnydd cynyddol o'r Gymraeg yn y busnes.

Roedd asiantaeth deithio wedi ei leoli yn y Gogledd yn cael anhawster recriwtio staff dwyieithog da yn y maes hwn - a theimlwyd eu bod yn brin. Nid oedd y perchennog yn glir beth oedd manteision darparu gwasanaeth Cymraeg, ond yr oedd ganddynt ddiddordeb deall y mater. Ar ben hynny, byddai cyllid Llywodraeth yn ddefnyddiol, yn ôl y cwmni, ond nid gyda biwrocratiaeth ychwanegol.

Mae'r sefyllfa hon yn cael ei adlewyrchu mewn gwaith ymchwil blaenorol lle mae gwahaniaeth rhwng y cyflenwad a'r galw. Fodd bynnag, gydag addysg cyfrwng Cymraeg yn tyfu i bwynt lle mae bron i draean o ddisgyblion 13-15 oed bellach yn ddwyieithog, bydd genhedlaeth sy'n gwaredu'n economaidd yn dod i'r amlwg sydd yn rhugl yn y Gymraeg a'r Saesneg. Nid yw hyn yn dweud y bydd problemau recriwtio yn parhau, ond mae rôl i'w chwarae yma gan gwmnïau Arweiniad Gyrfaoedd, Ysgolion Uwchradd, a Cholegau Addysg Bellach ac Addysg Uwch a Phrifysgolion o ran cyfeirio pobl ifanc ddwyieithog i alwedigaethau a sectorau lle mae eu medrau cyfathrebu dwyieithog yn brin.

Gyda chymorth yr Awdurdod Lleol, mabwysiadwyd polisi iaith Gymraeg gan weithdy crefft sydd yn seiliedig mewn ardal sy'n siarad Cymraeg cref. Tra eu bod gyda bob dymuniad i gynnig gwasanaethau yn Gymraeg, ystyrir cyfieithu fel y broblem fwyaf oherwydd cost ac amser.

Categori defnydd negyddol

Nodwyd y canlynol gan gwmni peirianeg sydd yn seiliedig mewn lleoliad trefol isel eu hiaith Gymraeg fel prif resymau dros beidio darparu gwasanaeth yn y Gymraeg: diffyg galw gan gwsmeriaid; nad oedd yr iaith Gymraeg yn un o'u sgiliau; nad oedd unrhyw fantais economaidd/marchnata; ei fod yn rhy ddrud a bod prinder o staff dwyieithog hyderus yn deillio o'r lleoliad daearyddol. Nodwyd y diffyg galw gan gwsmeriaid yn un o'r rhesymau mwyaf pwysig.

Unwaith eto, mae hyn yn tanlinellu barn gyffredinol ymysg busnesau sector preifat nad oes lawer o alw. Mae'n ddiddorol nodi, fodd bynnag, yn y rhan fwyaf o achosion yn yr arolwg hwn, nad oedd y farn hon wedi cael ei gadarnhau trwy gyfrwng arolygon cwsmeriaid neu werthusiadau anghenion. Gall hefyd adlewyrchu senario'r "iâr a'r wy," lle os yw'r busnes heb allu dwyieithog o gwbl, ni allai ymateb i unrhyw alwadau am wasanaeth yn Gymraeg, ac os hyn yw'r canfyddiad neu'r ddealltwriaeth ymhlith cwsmeriaid, byddai'n ofer iddynt ofyn a dangos awydd am ddarpariaeth Gymraeg os na ellir ei ddiwallu ar hyn o bryd. Mae'r farn gyhoeddus hon yn deillio'n rhannol o ddiffyg gwybodaeth am yr hyn mae darparu gwasanaeth dwyieithog yn ei olygu, a hefyd yn dangos fawr ddim o ddealltwriaeth am bwysigrwydd darparu gwasanaethau yn dewis iaith y cwsmer. Fel y cyfryw, mae gwagle yn cael ei greu na all ei gadarnhau na'i wrthbrofi.

Nodwyd gan gwmni morgais fod y cymhelliant fwyaf at ystyried darpariaeth gwasanaeth Cymraeg oedd tystiolaeth o alw, cymorth grant, a gwybodaeth am fanteision economaidd dwyieithrwydd. Unwaith eto, yr oedd tystiolaeth o alw yn fwyaf amlwg.

Cadarnhaodd cwmni cydrannau dur nad oedd ganddynt bolisi iaith Gymraeg oherwydd gallent weithio'n gyfreithiol hebddo.

Dywedodd salon harddwch a ffasiwn fod y mater yn dibynnu'n llwyr ar y galw gan gwsmeriaid a, gan eu bod ar y ffin rhwng Cymru a Lloegr, nad oedd galw o gwbl. Roedd y perchennog ar un adeg wedi cychwyn ar ddosbarth Cymraeg sylfaenol. Teimlwyd y byddai darparu gwasanaethau dwyieithog yn creu costau ychwanegol ac nad oedd galw amdanynt.

Cofrestrwyd cwmni o faint canolig sy'n cyflenwi marchnad ryngwladol am ddyfeisiau ar gyfer ISO9001⁶, ac roedd yn ofynnol iddynt fabwysiadu polisïau Amrywiaeth, Cydraddoldeb, Amgylcheddol, Cwynion a Gofal Cwsmer, ond nid polisi iaith Gymraeg.

Unwaith eto, mae hyn yn ymddangos yn groes i ddiwylliant gofal cwsmer modern, a hefyd yn mynd yn groes i'r angen i gynnwys dewis iaith fel un elfen o ddarpariaeth gofal cwsmer da yng Nghymru. Cymharwch hyn â'r sector cyhoeddus a'r Llywodraeth Ganolog yng Nghymru (Llywodraeth Cynulliad Cymru, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru), lle mae mesurau enfawr yn eu lle i sicrhau cydraddoldeb ieithyddol mewn cynlluniau gofal cwsmeriaid a phecynnau cymorth cydraddoldeb. Mae angen gywiro'r gwahaniaeth felly, gan na fydd aelodau o'r cyhoedd o reidrwydd yn gwahaniaethu rhwng darparwr sector cyhoeddus neu breifat - yn enwedig os yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu drwy gyfrwng partneriaeth traws-sector, cytundeb lefel gwasanaeth neu gaffael.

Roedd un cwmni peirianeg yn teimlo nad oedd unrhyw ffactorau ychwanegol a fyddai'n annog eu defnydd o'r Gymraeg yn y busnes, ac aeth ymlaen i ddweud bod pawb yn siarad Saesneg. Roeddent yn credu na ddylid gorfodi'r Gymraeg, ac os osodir, byddai'n well ganddynt gau lawr y busnes. Roeddent yn teimlo fod yna ddigon o fiwrocratiaeth yn wynebu busnesau fel y mae, ac nad oedd angen mwy. Felly, roeddent yn credu, os oedd mwy o fuddsoddiad o ran cynyddu'r defnydd o'r Gymraeg yn y sector preifat, dylai hyn geisio lleihau biwrocratiaeth ychwanegol.

Roedd cwmni cyfrifeg sydd yn seiliedig mewn ardal gyda nifer isel o siaradwyr Cymraeg ar y ffin rhwng Cymru a Lloegr - gyda llawer o gleientiaid yn seiliedig yn Lloegr - yn credu y byddai darparu gwasanaeth yn y Gymraeg yn ddrud ac yn ddiangen gan nad oedd dim galw.

Roedd gwesty yn Ne Cymru yn awyddus i fabwysiadu arferion da er mwyn ennill statws *Buddsoddwyr mewn Pobl*, a oedd yn cynnwys mabwysiadu polisïau Gofal Cwsmeriaid, Cydraddoldeb ag Amgylchedd (ond nid bolisi iaith Gymraeg). Nodwyd dau o'r cymhellion mwyaf ar gyfer ystyried darparu gwasanaeth Cymraeg yn y busnes fel 'cyngor

⁶ Mae ISO9001 yn gyfres o safonau system ansawdd reolaeth ryngwladol, sy'n deillio o Safon Brydeinig BS5750.

ymarferol/arweiniad i reolwyr gan gyrff hybu busnes ag ymgynghorol' a 'Hyfforddiant Ymwybyddiaeth Iaith.'

Nid oedd gan gwmni peirianeg arbenigol yn seiliedig mewn ardal gyda nifer isel o siaradwyr Cymraeg ac yn gwasanaethu marchnad fyd-eang unrhyw angen am bolisi iaith/gwasanaeth Gymraeg. Pe baent gyda llawer o gwsmeriaid a oedd yn siarad Cymraeg, yna byddent yn edrych eto ar y sefyllfa. Mynegwyd y farn fod y rhan fwyaf o bobl yn eu maes yn cyfathrebu trwy'r Saesneg.

Nid oedd microfusnes sy'n darparu technoleg i asiantaethau sector cyhoeddus yn darparu gwasanaeth Cymraeg oherwydd ei leoliad daearyddol a diffyg galw gan gwsmeriaid, felly nid oedd canfyddiad o fantais economaidd; fodd bynnag, roedd y cwmni yn ystyried agor ei farchnadoedd mewn ardaloedd sydd a mwy o siaradwyr Cymraeg drwy'r Awdurdodau Lleol, a hyd yma nid oeddynt yn gweld unrhyw fantais fasnachol i gynyddu ei gallu dwyieithog. Serch hynny, yr oeddynt yn ymwybodol fod y Gymraeg yn cael ei ddefnyddio yn fwy amlwg yng Ngorllewin Cymru.

Roedd bwyty yng Ngogledd-orllewin Cymru yn teimlo bod mynediad i grantiau a chael cyngor yn annog cynnydd mewn darpariaeth gwasanaeth cyfrwng Cymraeg.

Mae'r farn hon yn fwy amlwg i raddau yn yr arolwg hwn a'r arolygon blaenorol, ac yn cyddaro â diffyg ymwybyddiaeth gyffredinol o rôl Fwrdd yr Iaith Gymraeg a Mentrau Iaith Cymru o ran cyllid ac annog y defnydd o'r Gymraeg (Mabis 2007). Wedi dweud hynny, mae yna werth mewn ystyried rhoi mwy o gyfrifoldebau hyrwyddo dwyieithog ar asiantaethau sy'n gyfrifol am gefnogi busnesau sy'n dechrau ag sy'n masnachu bellach - y ddau ar lefel genedlaethol a lleol.

Roedd gwesty yng Ngogledd-orllewin Cymru yn teimlo bod gwneud defnydd o'r iaith Gymraeg yn cyfrannu tuag at greu'r ymdeimlad ymysg ymwelwyr eu bod yn ymweld â gwlad arall - yr oedd yn ei weld fel Pwynt Gwerthu Unigryw (USP). Er gwaethaf hynny, nid oedd y busnes yn gwneud unrhyw ddefnydd gweledol neu wirioneddol o'r iaith.

Roedd busnes sydd yn seiliedig ar grefft yng Ngogledd-orllewin Cymru yn datgan nad oedd yn gwneud unrhyw synnwyr economaidd o gwbl i gael Cymraeg fel rhan o'r busnes, gan y byddai'n fwy o drafferth nag oedd yn werth.

Dywedodd cwmni mawr sy'n gwasanaethu marchnad fyd-eang, ac sy'n seiliedig mewn ardal gyda nifer canolig o siaradwyr Cymraeg y byddai'n cymryd gormod o amser i ddarparu gwasanaethau dwyieithog. Teimlwyd nad oedd unrhyw werth masnachol mewn gweithio'n ddwyieithog. Mae gan y cwmni sylfeini mewn nifer fawr o wledydd ledled y byd, a theimlwyd y byddai'n cael effaith andwyol ar eu busnes.

Datganodd asiantaeth gosod sy'n seiliedig mewn ardal gyda nifer gymedrol o siaradwyr Cymraeg nad oeddynt yn meddu ar y sgiliau, ac nad ydynt yn credu fod angen gwasanaeth Cymraeg gan ei gwsmeriaid.

Dywedodd cwmni gweithgynhyrchu wedi'u lleoli yn agos at y ffin Saesneg y byddai'n cymryd gormod o amser i ddarparu gwasanaethau dwyieithog, ac nad oeddent wedi eu hargyhoeddi eto o'r manteision busnes. Yn y bôn, roeddynt yn cael ei gyrru gan y galw cwsmeriaid. Byddai angen i unrhyw broses lafurus neu gostus dalu mewn termau busnes. Ar hyn o bryd, teimlwyd nad oedd unrhyw alw am wasanaeth o'r natur hon.

Dywedodd busnes wedi'u lleoli yng nghanolbarth Cymru sydd â sylfaen cwsmeriaid rhyngwladol eu bod yn delio â chwsmeriaid o wledydd ledled y byd, gydag amryw ieithoedd, felly bu'n rhaid cynnal busnes drwy gyfrwng y Saesneg, yr iaith ryngwladol. Credwyd nad oedd unrhyw bwynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddelio â'u sylfaen cwsmeriaid, ond efallai byddant yn cynyddu'r gwasanaeth dwyieithog yn fewnol, am fod tri allan o'r deuddeg staff yn siarad Cymraeg.

Dywedodd practis deintyddol sy'n seiliedig mewn ardal drefol gyda nifer isel yn siarad Cymraeg, pe byddai gorfodaeth gyfreithiol i ddarparu gwasanaethau dwyieithog, byddai angen help arnynt, ond hyd yn hyn, ni fu unrhyw alw o'r fath i weithredu gwasanaethau dwyieithog.

Atebodd microfusnes hunan-ddarpar mewn ardal Gymraeg cref y cwestiwn 'Beth fyddai'r cymhelliad mwyaf i'ch busnes ystyried darparu gwasanaeth Cymraeg?' gan ddweud 'Cyngor ymarferol/arweiniad i reolwyr gan gyrff hybu busnes/cynghori' a 'Gwybodaeth am fanteision economaidd dwyieithrwydd.'

Mae'r canfyddiadau hyn yn ymddangos i ailadrodd canfyddiadau'r arolwg blaenorol o'r astudiaeth Ymchwil Beaufort.

6. *Argymhellion*

- i. **Codi ymwybyddiaeth gydag asiantaethau a chanolfannau safonau ansawdd.** Un o'r dadleuon craidd a ddefnyddir gan asiantaethau hyrwyddo iaith ynglŷn â darparu mwy o wasanaethau dwyieithog yn y sector preifat yw ymgorffori dewis iaith o fewn yr egwyddorion gofal cwsmeriaid da a darpariaeth o ansawdd. Ffordd effeithiol o brif ffrydio hyn byddai gosod ddyletswydd ar gyrff sy'n gyfrifol am ddyfarnu safonau ansawdd i gwmnïau yn y sector preifat sy'n gwasanaethu Cymru i gynnwys mabwysiadu polisi iaith Gymraeg a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg (fel rhan o anghenion gofal cwsmeriaid) yn gydran hanfodol o gyrraedd safonau ansawdd. Er enghraifft, gallai Buddsoddwyr mewn Pobl nodi'r gofyniad hwn wrth roi trwyddedau i Ganolfannau Safonau/Ansawdd yng Nghymru sy'n penderfynu ar y gymeradwyaeth (neu fel arall) o'r safon Buddsoddwyr mewn Pobl. Dylai hyn hefyd gynnwys delio â chwynion ar sut mae Canolfannau Safonau/Ansawdd wedi cymhwyso'r polisi o ran darpariaeth ddwyieithog. Er mwyn cyflawni'r argymhelliad hwn, y dull ymarferol fuasai i ddiffinio darpariaeth ddwyieithog gwaelodlin ofynnol fel un safon i'w mabwysiadu/cydymffurfio'n unol â'r mesur iaith Gymraeg arfaethedig (Cymru) 2010 wedi ei hymgorffori yn y Gorchymyn Cymhwysedd Deddfwriaethol (GCD). Mae hyn yn disgyn yn unol â nod y mesur sef 'gwneud darpariaethau ynghylch safonau (i gymryd lle'r cynlluniau yn y pen draw) yn ymwneud â'r iaith Gymraeg, a all gynnwys safonau cyflwyno gwasanaeth, safonau llunio polisiâu, safonau gweithredol, safonau hyrwyddo a safonau chadw cofnodion. Cynhaliwyd y paratoi, y gosod a'r gorfodi, ar y cyfan, gan y Comisiynydd.'
- ii. **Mwy o ymchwil ar fanteision masnachol dwyieithrwydd.** Mae'n amlwg gan rai o'r ymatebwyr negyddol i'r arolwg hwn fod y ddadl o blaid argymell dwyieithrwydd angen ei gryfhau, ei farchnata a'i hyrwyddo gydag astudiaethau achos penodol neu ymchwil empirig i dynnu sylw at y manteision economaidd. Mae hyn yn hynod berthnasol pe bae busnesau sydd yn cael at £400,000 neu fwy allan o gronfeydd cyhoeddus yn gorfod mabwysiadu safonau darpariaeth gwasanaethau yn Gymraeg yn unol â mesur iaith Gymraeg sydd i ddod. Yn ogystal â'r llyfryn 'Fantais Gymraeg,'

mae angen i Fwrdd Yr Iaith Gymraeg (neu Gomisiynydd yr Iaith) gynnal asesiadau i'r manteision sydd yn fwy seiliedig ar fasnachu:

- brandio a marchnata dwyieithog;
- ystyriaethau a manteision diwylliannol;
- mantais/asedau masnachol ac economaidd; a
- y galw gan gwsmeriaid (a theyrngarwch dilynol).

Gellir cyflawni hyn drwy ymchwil manwl ac astudiaethau achos gyda chwmnïau gyda darpariaeth ddwyieithog profedig ar draws y sector breifat - mewn meysydd fel twristiaeth a hamdden, iechyd a gofal cymdeithasol, addysg, gwasanaethau proffesiynol ac ati, gan roi ystyriaeth i ffactorau daearyddol a sectoraidd. Er bod lefelau amrywiol o gefnogaeth i'r iaith yn cynnig manteision economaidd a masnachol i fusnesau (Mabis, 2007), mae angen fwy o dystiolaeth feintiol o hyd. Mae'r argymhelliad Iaith Pawb 'y dylai gweld darparu gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg fel ffordd o ddarparu gwasanaethau o ansawdd nodedig a gwell i gwsmeriaid'⁷ yn deillio o'r arolwg hwn, ag hefyd chanfyddiadau ymchwil eraill - yn fwyaf nodedig, y grwpiau ffocws Mabis a gynhaliwyd yn 2007 - lle nad oes dystiolaeth derfynol o'r manteision economaidd gwirioneddol yn bodoli ar hyn o bryd. Yn yr hinsawdd economaidd bresennol, dylai hyn fod yn flaenoriaeth lle mae cyllid yn brin a mwy o fusnesau yn amharod i wario.

- iii. **Prif ffrydio cyngor ar ddwyieithrwydd yng nghymorth busnes.** Mae canfyddiadau'r arolwg hwn ac eraill a grybwyllwyd yn flaenorol wedi tynnu sylw at y diffyg dealltwriaeth am ddwyieithrwydd mewn nifer o sectorau yn y sector preifat. Yn wir, gall hyn fod yn ffactor sy'n cyfrannu at eu hamharodrwydd i gynnwys dwyieithrwydd o ran egwyddor os nad yn ymarferol. O dan faner y 'Cymorth Hyblyg i Fusnes' gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, dylai Rheolwyr Perthynas a benodir gan y Llywodraeth dderbyn canllawiau a hyfforddiant ar sut i brif ffrydio'r hyrwyddo o ymarfer

⁷ Iaith Pawb, Pennod 4, tud 49.

dwyeithog wrth ddelio â busnesau sector preifat. Unwaith eto, mae hyn yn deillio o safbwynt sy'n cael ei gadarnhau gan rai o'r astudiaethau achos uchod, fod busnesau sector preifat yn ymddangos yn ansicr ac yn aneglur sut i ystyried y mater hwn, o ran sefydlu a nodi anghenion ieithyddol cwsmeriaid a sut orau i ddefnyddio cynhwysedd eu sgiliau dwyeithog presennol, os ydynt yn bodoli.

- iv. **Targedu adnoddau yn briodol.** Gyda lleoliad daearyddol (a dolen dybiedig at ddiffyg galw gan gwsmeriaid) mor amlwg ymysg ymatebwyr y categori defnydd negyddol, yn y tymor byr gallai fod yn fwy cynhyrchol targedu busnesau yn y sector preifat mewn ardaloedd gyda chyfraddau uwch o siaradwyr Cymraeg. Gallai pentrefi, trefi ac ardaloedd daearyddol penodol cael eu targedu fel bod mabwysiadu'r ymagwedd hon yn achosi i nifer raddol gynyddol o fusnesau'r sector preifat creu màs neu fomentwm hunangyflawnol. Yn wir, gallai'r iaith cael ei ddefnyddio fel sbardun economaidd i greu mwy o swyddi (a chynnal y rhai sydd yn bodoli yn barod) yn ogystal â chyfoeth drwy hyrwyddo prynu'n lleol a, thrwy hynny, leihau ôl troed carbon a helpu cynhyrchwyr a chyflenwyr lleol. Mae cael ymagwedd targedu fwy rhesymegol yn yr hinsawdd economaidd bresennol yn gwneud synnwyr ymarferol, a gallai helpu liniaru elfen o orfodaeth neu ofyniad afresymol (gyda mesur yr iaith Gymraeg) ymhlith busnesau a mentrau penodol. Atgyfnerthir hyn gan y cyfansoddiad demograffig o ymatebwyr i'r arolwg holiadur Cam 1 a'r canfyddiadau dilynol. Er hynny, gyda'r mudo cynyddol o siaradwyr Cymraeg ifanc wledig i ganolfannau trefol De-ddwyrain Gymru, a thwf addysg Gymraeg a dwyeithog yn cynhyrchu nifer cynyddol o bobl ddwyieithog, mae'r cysyniad o 'fro Gymraeg' yn dod yn hen ffasiwn. Fodd bynnag, mae siroedd fel Gwynedd, Ynys Môn, Ceredigion a Sir Gaerfyrddin gyda dwyseddau uwch o siaradwyr Cymraeg lle mae'r iaith yn cael ei defnyddio bob dydd. Fel y cyfryw, gall wneud mwy o synnwyr economaidd yn y lle cyntaf i dargedu'r ardaloedd hyn fel y camau cyntaf ar gyfer cyflwyno safonau iaith. Mae hyn wedi'i adlewyrchu yng Nghynlluniau Iaith Gymraeg y sector cyhoeddus (yn enwedig Awdurdodau Lleol) a thrwy ymgyrchoedd eraill fel 'Cymraeg yn Gyntaf' gan Fentrau Iaith Gymraeg.

- v. **Creu cymhellion trwy broses gaffael y sector cyhoeddus.** Dylai prosesau caffael Llywodraeth Cynulliad Cymru greu cymhellion ychwanegol ar gyfer y sectorau preifat a Nid-er-elw (NFP) i dderbyn a datblygu darpariaeth gwasanaeth dwyieithog er na ellir cyflawni hyn dros nos. Felly, mae angen gwneud y neges yn glir i alluogi darpar ddarparwyr i gynllunio ymlaen llaw gyda'r ddwy iaith mewn golwg. Dylai canllawiau manwl gael eu darparu - ar y cyd â'r Uned Iaith Gymraeg - i sicrhau cysondeb, eglurder a chydymffurfio. Mae'r argymhelliad hwn yn deillio o'r canfyddiad bod sectorau'r cyfryngau a Nid-er-elw (NFP) yn arwain y ffordd o ran gwasanaeth dwyieithog. Deuwn i'r casgliad mai un rheswm am hyn yw bod y cyfryngau a sefydliadau Nid-er-elw (NFP) yn aml yn darparu gwasanaethau ar ran neu mewn partneriaeth gyda'r sector cyhoeddus yng Nghymru, boed yn S4C neu Awdurdodau Lleol ac Ymddiriedolaethau Iechyd, lle bo'r Cynllun Iaith Gymraeg neu ofynion deddfwriaethol yn gosod dyletswyddau ar gyfer addysg ddwyieithog neu ddarpariaeth cyfrwng Gymraeg.
- vi. **Tynnu sylw at ddwyieithrwydd fel rhan o ofal cwsmer.** Oherwydd yr angen i godi lefelau o ddealltwriaeth am ddwyieithrwydd yn y sector preifat, ddylai gwasanaeth ariannu'r Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gyfer y sector preifat a busnesau cychwynnol tynnu sylw priodol at y defnydd gweithredol o arferion da ar gyfer darparu gwasanaeth dwyieithog fel rhan o arferion gofal cwsmeriaid yng Nghymru. Yn yr hinsawdd economaidd bresennol, dylai'r rhain ganolbwyntio ar agweddau o ddarpariaeth ddwyieithog sydd ag ychydig neu ddim baich ariannol, ac amlygu lle mae cefnogaeth ymarferol ar gael - megis yr Awdurdodau Lleol a Mentrau Iaith Gymraeg.
- vii. **Cysylltu cymorth gyda chanllawiau ar yr iaith Gymraeg.** Yn unol â'i Gynllun Iaith Gymraeg, ddylai'r adrannau Llywodraeth Cynulliad Cymru hynny sydd yn dyfarnu grantiau a chyllid cyhoeddus sicrhau o leiaf byddai angen i ymgeiswyr amlinellu pa ddarpariaeth gwasanaeth dwyieithog a gynigir yn unol â'r cymorth a geisir amdano. Dylid gofyn am ganllawiau mewnol ar y cyd â'r Uned Iaith Gymraeg i sicrhau parhad y dull gweithredu a'r canlyniadau. Mae'r Cynllun yn cyfeirio at feysydd cyfrifoldeb megis datblygu gwledig, economi, hamdden, twristiaeth, a.y.b, lle gallai'r

argymhelliad hwn gael effaith uniongyrchol a pherthnasol. Gyda dyfodiad y mesur iaith Gymraeg, mae'n bwysig bod arweiniad yn cael ei gymryd yn ymarferol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Mae hwn yn un agwedd lle y gall y sector cyhoeddus a phreifat weithio ar y cyd er budd aelodau'r cyhoedd yng Nghymru.

viii. **Normaleiddio hyfforddiant yr iaith Gymraeg ar gyfer cyflogwyr.** Mae'r astudiaeth hon yn dangos bod llawer o fusnesau yn y sector preifat yn amwys am y Gymraeg neu sgiliau dwyieithog - adlewyrchir hyn gan ddiffyg ymwybyddiaeth gyffredinol o gynhwysedd iaith y gweithwyr (neu yn wir y cwsmeriaid eu hunain). Bydd y genhedlaeth newydd o bobl ifanc o addysg uwchradd â sgiliau dwyieithog gwell na'u rhagflaenwyr, ag y dylai cymryd camau i wneud y gorau a defnyddio hyn o ran cynllunio a darparu gwasanaethau. Un ffordd o gyflawni hyn yw amlygu a normaleiddio sgiliau iaith Gymraeg a hyfforddiant ymwybyddiaeth iaith ar gyfer cyflogwyr, er enghraifft, drwy ganghennau o'r Cynghorau Sgiliau Sector sydd yn gweithredu yng Nghymru. Yn y pen draw, mae gan y cynghorau hyn rôl allweddol yn cynllunio a chyflwyno hyfforddiant sgiliau i sectorau gwahanol yng Nghymru - sy'n cynnwys yr iaith Gymraeg fel sgil. Yn yr un modd, ddylai cwmnïau gyrfaodedd, drwy eu Cynlluniau Iaith Gymraeg statudol eu hunain, gwneud unigolion yn ymwybodol o'r angen cynyddol am sgiliau dwyieithog yn y gweithle - sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol yng Nghymru. Efallai y bydd yn ofynnol i rai cynghorau o'r fath baratoi Cynlluniau Iaith Gymraeg o dan Ddeddf yr Iaith Gymraeg 1993. Os bydd cynlluniau yn cael eu disodli gan set o safonau, dylai'r gofyniad hwn gael ei ymgorffori o fewn un neu fwy o'r safonau hyn.

ix. **Dyfeisio strategaethau sy'n cymryd arweiniad gan sectorau llwyddiannus megis twristiaeth a hamdden.** Mae'r arolwg hwn wedi tynnu sylw at y ffaith fod twristiaeth yn chwarae rhan flaenllaw o ran mabwysiadu ymagweddau ac arferion da tuag at y Gymraeg. Mae angen creu pecynnau galwedigaethol ag hyfforddiant sectoraidd fel y gwelir yn 'Naws am Le' a 'Croeso Cynnes Cymreig' (yn deillio o'r strategaeth twristiaeth ddiwylliannol), a'u dosbarthu, defnyddio a monitro mewn sectorau eraill. Mae hyn yn arbennig o wir ar gyfer rhaglenni datblygu economaidd a chymdeithasol, a rhaglenni adfywio cymunedol yn yr hinsawdd ariannol bresennol lle

mae iaith yn gysylltiedig â chefnogi'r economi leol ac yn 'Cymru'n Ennill' - y Strategaeth Datblygu Economaidd Genedlaethol gyda'i bwyslais ar Ddatblygiad Cynaliadwy (ac iaith yn agwedd o hyn). Ar gyfer llawer o aelodau dwyieithog o'r cyhoedd, mae mynediad at wasanaethau cyhoeddus yn y Gymraeg yn cyd-fynd yn naturiol â chefnogi cyflogwyr a gweithwyr lleol yn hytrach na darparwyr cenedlaethol, rhyngwladol neu fyd-eang - sydd yn arbennig o bwysig yn yr hinsawdd economaidd bresennol. Unwaith eto, mae gan Adrannau Llywodraeth Cynulliad Cymru rhan flaenllaw i'w chwarae o ran creu ymwybyddiaeth a chefnogaeth.

- x. **Darparu pecyn cymorth sy'n galluogi busnesau i nodi cyfansoddiad ieithyddol eu sylfaen cwsmeriaid.** Un o ganfyddiadau'r arolwg yw bod llawer o fusnesau yn ansicr neu'n anymwybodol o broffil iaith eu cwsmeriaid. Gellid dadlau bod hyn yn arwain at wneud tybiaethau anghywir neu, o leiaf, tybiaethau anwybodus neu rhai sydd heb eu profi ynglŷn ag anghenion neu hoffterau ieithyddol cwsmeriaid. Ystyriwyd hyn fel arfer busnes gwael pe bai'n cael ei gymhwyso, er enghraifft, ar gyfer anabledau neu leiafrifoedd ethnig. Er mwyn cynorthwyo busnesau i ymateb i anghenion ieithyddol cwsmeriaid, dylid paratoi pecyn cymorth rheoli generig i alluogi busnesau sector preifat i nodi a sefydlu proffil iaith bob cwsmer. Byddai hyn yn gweithredu fel rhagflaenydd i sefydlu llinell sylfaen ar gyfer datblygu darpariaeth ddwyieithog yn y tymor byr/canolog ymhlith busnesau sy'n dymuno datblygu eu cynhwysedd o ddarparu gwasanaeth dwyieithog. Gallai'r gwaith cychwynnol hwn cael ei wneud gan olynydd Bwrdd yr Iaith Gymraeg sydd yn gyfrifol am hyrwyddo a hwyluso defnydd y Gymraeg ar y cyd â chyrrff cynrychioliadol y sector preifat megis CBI Cymru/Wales, Ffederasiwn Busnesau Bach a chyrrff cynrychioliadol eraill.

Ymhellach, mae canfyddiadau'r arolwg hwn yn ailadrodd yr argymhellion a wnaed gan Beaufort Research a Menter a Busnes (2005) sef:

'Yn gyffredinol, ceir lefel isel o ymwybyddiaeth ymhlith y sector preifat yng Nghymru ynghylch sut y gall yr iaith Gymraeg cael ei ddefnyddio er budd eu busnes. Felly, mae mater dyrchafiad neu gyfathrebu yn bodoli i bob golwg, a fyddai'r broses o fusnesau yn defnyddio'r iaith Gymraeg er eu budd masnachol yn cyflymu pe gellid delio efo hyn yn effeithiol.'

'Mae angen i gefnogaeth iaith Gymraeg fod yn elfen integredig o fentrau polisi ehangach a chefnogaeth prif ffrwd sydd wedi'i raglennu yn yr agendâu sgiliau a datblygiad economaidd.'

7. Diwedd glo

Mae'n amlwg o'r gwaith sydd wedi'i wneud bod y defnydd o'r iaith Gymraeg yn cynnwys nifer o nodweddion ar draws gwmnïau yn y sector preifat yng Nghymru, ond dwy thema sydd yn fwyaf amlwg:

- Yn gyntaf, mae'r cwestiwn o fudd-dal economaidd (gwirioneddol neu dybiedig) yn cael effaith materol mawr ar ddefnydd y Gymraeg ymysg busnesau sector preifat. Fel y gellid disgwyl, mae cyflwr y farchnad ar gyfer y sector preifat yn golygu na fydd yn cyflenwi oni bai fod yna galw, a bydd yn defnyddio'r strategaeth hon yn ddiostur yn y cyswllt hwn. Felly, lle nad oes angen marchnad ar gyfer yr iaith Gymraeg, ni fydd yn ei defnyddio. I lawer ar draws Gymru, mae yna o leiaf tybiaeth neu ganfyddiad nad yw'r rheidrwydd hwn yn bodoli o ddifrif. Beth felly mae angen ei gynhyrchu yw ymchwil mesuradwy empirig ac astudiaethau achos economaidd sy'n gosod y ddadl ar sylfaen gadarn.
- Yn ail, hyd yn oed lle ceir mantais economaidd neu farchnad ar gyfer cwmni sector preifat i gynnig darpariaeth gwasanaeth dwyieithog gall hyn, yn y mwyafrif o achosion, dod yn ail gwael i'w brif farchnad 'iaith ddi-gymraeg;' hynny yw, yn nhermau trosiant ariannol gallai'r enillion ar gyfer defnyddio'r iaith Gymraeg fod yn fach iawn mewn perthynas â maint cyffredinol y busnes. O ganlyniad, bydd y gyrrwr ar gyfer defnyddio'r iaith yn fwy tebygol o fod yn gyfuniad o ddyngarwch ac angen 'cyfreithiol' (e.e. tendro) yn hytrach nag ariannol neu werthiant, er y bydd un o nodweddion allweddol y dwyieithrwydd yn gysylltiedig â brandio a marchnata. Os felly, byddai ymchwil empeiraidd yn mynd peth ffordd at ddarparu atebion; yna yn y cyd-destun o greu Cymru wirioneddol ddwyieithog sydd wedi'i ymgorffori yn 'iaith Pawb,' ddylai'r pwyslais a chefnogaeth cael ei ailddiffinio tuag at y nod o werthoedd diwylliannol ac ieithyddol a rennir, sydd wedi eu hymgorffori o fewn y syniad ymarferol a chais y genedl ddwyieithog.

Gellid dadlau ar y naill law nad yw'r achos ar gyfer yr iaith Gymraeg ymhlith busnesau sector preifat yn arbennig o gryf, a'i fod yn gwanhau yn sylweddol tuag at ddwyrain Cymru. Fodd

bynag, mae'r cynnydd o bobl ddwyieithog ifanc sydd yn dod i'r amlwg ar draws rhannau mwy Seisniged o Gymru yn tynnu sylw at y ffaith fod demograffeg ieithyddol Cymru yn newid. Ar yr un pryd, nid yw dealltwriaeth y sector preifat o'r manteision potensial economaidd a marchnata (lle maent yn bodoli) yn arbennig o dda - hyd yn oed lle mae'n amlwg fod yna fanteision i ddarparu gwasanaeth dwyieithog. Mae'n amlwg hefyd nad yw brandio dwyieithog cwmnïau yn aml yn cyd-daro â'r defnydd neu'r gallu i ddefnyddio'r iaith Gymraeg - yn wir, yn ddieithriad nid yw hyn yn digwydd. Beth mae hyn yn dangos yw ei fod yn addas i rai, os nad llawer, o fusnesau i gael cysylltiad agos â Chymru a'r iaith Gymraeg, ond nid yw'n angenrheidiol iddynt ymarfer yr affinedd hwn. Dyma le mae'r elfen o ddyngarwch yn cyd-fynd â'r defnydd gorau a brandio'r iaith; mae llawer o'r busnesau sy'n brandio ac yn ymarfer dwyieithrwydd yn angerddol yn datgan teimlad o ddyletswydd tuag at yr iaith (efallai o flaen enillion economaidd) a dyma beth sydd yn gosod y cwmnïau hyn ar wahân fel cefnogwyr iaith. Fodd bynnag, gyda'r niferoedd cynyddol o bobl ddwyieithog, bydd awydd cynyddol i ddefnyddio'r iaith, o safbwynt gweithwyr a chwsmeriaid, ac yn hynny o beth gall rhai rhannau o'r sector preifat fod ar ei hôl o ran gwybodaeth ac ymwybyddiaeth ieithyddol. Dyna pam y mae'r adroddiad hwn yn argymhell canolbwyntio ar godi ymwybyddiaeth ieithyddol trwy gyfrwng y math o hyfforddiant sydd wedi'i brif ffrydio ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru, diolch yn rhannol i gynlluniau statudol yr iaith Gymraeg. Mae newid yn yr agwedd ddiwylliannol hon wedi digwydd i raddau helaeth iawn yn y sector cyhoeddus yng Nghymru ers 1995/6, gyda'r mabwysiadu o gynlluniau statudol yr iaith Gymraeg, ac mae wedi cyrraedd pwynt yn awr lle na fyddai unrhyw gorff cyhoeddus yn gwadu hawl aelod o'r cyhoedd i gael gwasanaethau yn Gymraeg yn fwriadol - nid mewn egwyddor nac yn ymarferol. Yn wir, gellir dysgu llawer o brofiad y sector cyhoeddus yng Nghymru dros y 10-15 mlynedd ddiwethaf.

Ar hyn o bryd, efallai fod yr angen am yr iaith Gymraeg yn eithaf prin mewn busnes; mae'r rhwymedigaethau 'cyfreithiol' yn helpu ond nid ydynt o reidrwydd yn cyd-fynd â'r rhagdybiaethau presennol ynglŷn â defnydd. Lle nad yw'r mwyafrif o 'galw' yn benodol i iaith, yna bydd yn anodd dod o hyd i sail cwsmeriaid digonol i gyfiawnhau'r buddsoddiad - oherwydd, ar yr un llaw, mae pobl a chwmnïau yn prynu cynnyrch a gwasanaethau, nid yr iaith; fodd bynnag, oherwydd preifateiddio, mae gwasanaethau allweddol yn cael eu darparu fwyfwy gan y sector preifat, lle mae cyfathrebu - siarad, gwrando a deall - yn

ganolog i'r profiad cwsmeriaid. Crybwyllwyd y sector gofal cymdeithasol yn barod, gan nodi fel gyrywyr anghenion ieithyddol plant oed ysgol feithrin, yr henoed a phobl fregus yn benodol. Mae'r sector Nid-er-elw (NFP) hefyd wedi cymryd camau cadarnhaol i fabwysiadu arferion da ieithyddol - mae'r cyrff hyn yn aml yn darparu gwasanaethau cyhoeddus ar ran y sector cyhoeddus. Mae hyfforddiant yn faes arall lle, oherwydd gofynion y sector cyhoeddus mewn addysg neu iechyd, mae galw cynyddol am ddarpariaeth a chymwysterau yn y Gymraeg neu'n ddwyieithog. Hyd yn oed mewn cyd-destunau cymdeithasol, gellir gweld bod cwsmeriaid yn mynnu'r Gymraeg - er enghraifft, o ran y peiriant chwilio a chyfryngau cymdeithasol. Mae'n amlwg o'r ymchwil y gellid gwneud mwy, nid yn unig i ddiogelu'r iaith ond i gefnogi datblygiad busnes gyda'r iaith; bydd llwyfannau TG newydd yn darparu cyfleoedd masnachol newydd ar gyfer gwasanaethau dwyieithog.

Ar yr un pryd, efallai ei fod yn ddibwrpas gorfodi'r mater ymhlith busnesau yn y sector preifat, os bydd yn gosod costau sylweddol a allai eu rhoi o dan anfantais economaidd. Mae angen mwy o waith i ddeall yn llawn y costau a manteision masnachu ddwyieithog, a dylai'r ddolen i gymhellion fod yn fwy tryloyw. Mae tua 610,000 o bobl yn siarad Cymraeg yng Nghymru heddiw, ac mae'r rhain yn gorfod cystadlu â marchnad o 60,000,000 unigolion sy'n siarad Saesneg yn bennaf yn y DU (er gwaethaf y farchnad ryngwladol) a dyma'r gwir economaidd ar gyfer y mwyafrif helaeth o fusnesau yng Nghymru.

Fodd bynnag, i raddau helaeth mae'n rhaid cydnabod fod diffyg y defnydd o'r Gymraeg mewn busnesau sector preifat yn deillio o ddau brif ffactor, sef: agweddau busnes sydd wedi aros yn ddigyfnewid, ac efallai heb ei herio, oherwydd nad oes natur orfodol i fabwysiadu dwyieithrwydd, a diffyg dealltwriaeth ynghylch natur darpariaeth ddwyieithog ac o'r manteision a'r gwerthoedd cyfunol sydd yn bosib. Mae llawer o'r argymhellion uchod yn cyd-fynd â chanfyddiadau ymchwil flaenorol, ond yn hanfodol maent yn atgyfnerthu'r ffaith fod unrhyw ymyriadau wedi eu gwneud ers i'r arolygon hyn cael eu cynnal heb wneud llawer o newid amlwg mewn agwedd, o leiaf o fewn y sampl fach yma, gan fod yr agweddau yma dal yn eithaf amlwg yn ymateb y sector preifat i ddefnyddio'r iaith Gymraeg.

Gan ystyried y mesur iaith Gymraeg diweddar, a'r rhwymedigaeth mae'n debygol o roi ar y sector breifat i fabwysiadu safonau iaith, down i'r casgliad y dylai wneud ymchwil

ychwanegol i sefydlu pa fath o gynllunio, os oes rhywfaint, sydd wedi cael ei wneud i ddefnyddio (a marchnata) defnydd yr iaith Gymraeg ymhlith busnesau sydd â rhywfaint o weithwyr dwyieithog, a pha gamau a gymerwyd gan fusnesau i nodi a sefydlu dewisiadau ieithyddol cwsmeriaid. Mae'r ddau faes canolog yma yn cymryd blaenoriaeth o ran sefydlu'r anghenion masnachol a manteision o fabwysiadu arferion dwyieithog, ac maent yn holl bwysig wrth gyfeirio at agweddau ac arferion traddodiadol sy'n bodoli ymhlith busnesau yn y sector preifat yng Nghymru.

Er enghraifft, yn y gwasanaethau manwerthu, gall cynyddu'r defnydd o'r Gymraeg cynnyrch mwy o ffyddlondeb cwsmeriaid - gwsmeriaid sydd yn gynyddol yn chwilio am ddarparwr gwasanaethau cynaliadwy, amgylcheddol a moesegol. Bydd darparu'r henoed gyda gwasanaeth ystyrlon yn y Gymraeg o fewn y sector iechyd a gofal cymdeithasol yn cael ei weld fel cydran o ansawdd da i ofal claf. Yn y sector hamdden a thwristiaeth, bydd atyniadau sydd yn defnyddio'r iaith Gymraeg yn amlygu pwynt gwerthu unigryw'r iaith a'r diwylliant i ymwelwyr o'r DU a thramor.

Os bydd yr argymhelliad i ymgymryd â mwy o ymchwil empirig o'r budd masnachol ac economaidd sydd i'w gael drwy ddefnyddio'r Gymraeg yn cael ei ddilyn, pa effaith gadarnhaol y byddai ymchwil o'r fath yn ei gael ar y rhai sydd yn amheus o unrhyw fanteision? Felly, cysylltiedig â hyn fyddai gofyniad am gefnogaeth ymarferol ar gyfer y sector preifat o ran darpariaeth ddwyieithog, ac yn arbennig felly ar adegau o galedi economaidd uwch.

Mae'r adroddiad hwn yn cloi drwy nodi bod strategaethau cynllunio ar yr iaith Gymraeg a chynlluniau gweithredu yng Nghymru yn cael eu dilyn yn agos, ac yn cael eu rhagflaenu fel arfer da ymhlith llawer o'r rhanbarthau a gwledydd yng ngorllewin Ewrop a gogledd America sydd yr un mor bryderus o ran adfywiad, caffaeliad a goroesiad iaith leiafrifol. Mae hyn yn haeddiannol o ran addysg ac, yn fwy diweddar, o ran y cynnydd yn defnyddio'r Gymraeg o fewn y sector cyhoeddus. O safbwynt iaith, yr her barhaus yw sut i ailadrodd ac ennyn datblygiad cydsyniol tebyg o fewn y sector preifat.

8. Cyfeiriadau

Arolygon barn y cyhoedd a gomisiynwyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg

NOP SOCIAL AND POLITICAL (1995): Barn y Cyhoedd tuag at yr Iaith Gymraeg – Adroddiad Ymchwil gan NOP Social and Political ar gyfer y Swyddfa Hysbysrwydd Ganolog a Bwrdd yr Iaith Gymraeg (*Public Attitudes to the Welsh Language – A Research Report Prepared by NOP Social and Political for the Central Office of Information and the Welsh Language Board*).

Dafis, R; Owens, M & Roberts, D.B. (Mawrth 2010) "Dylanwad Cynlluniau Iaith Gymraeg - Adolygiad ar gyfer Bwrdd yr Iaith Gymraeg"

BEAUFORT RESEARCH (Mawrth 2007) Arolwg Omnibws o Fusnesau Cymreig (Cwmnibus): y defnydd o'r Gymraeg gan fentrau bach a chanolig. (*Omnibus Survey of Welsh Businesses (Cwmnibus): the use of Welsh by small and medium sized enterprises*).

BEAUFORT RESEARCH, A MENTER A BUSNES (Mawrth 2005) Adroddiad i'r Bartneriaeth Sgiliau Dyfodol Cymru. (*A report to the Future Skills Wales Partnership*).

Mabis. (2007) Grwpiau Ffocws i ystyried y Defnydd o'r Gymraeg yn y Sector Preifat. (*Focus Groups to consider the Use of Welsh in the Private Sector*).

EAVES, S. (2007) 'CYFRANIAD HYFFORDDIANT YMWHYDDIAETH AM YR IAITH GYMRAEG AT GYNLLUNIO YMWHYDDIAETH AM YR IAITH GYMRAEG AT GYNLLUNIO IEITHYDDOL A'R BROSES O GREU CYMRU NEWYDD', CONTEMPORARY WALES, 20, 82 – 105.

IAITH PAWB (Chwefror 2003) Cynllun Gweithredu Cenedlaethol ar gyfer Cymru Ddwylieithog. (*A National Action Plan for a Bilingual Wales*).

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU (2009) MEMORANDWM ODDI WRTH Y GYFRAITH GYFANSODDIADOL: DATGANOLI, CYMRU - Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Cymhwysedd Deddfwriaethol) (Iaith Gymraeg) Gorchymyn 2009 - Gorchymyn Cymhwysedd Deddfwriaethol drafft ar yr Iaith Gymraeg. (*The National Assembly for Wales (Legislative Competence) (Welsh Language) Order 2009 - Draft Legislative Competence Order on the Welsh Language*).

9. *Atodiad A: Holiadur cychwynnol Cam 2*

Sylwer bod yr arolwg hwn wedi ei roi ar lein hefyd, ac roedd ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg i fusnesau. Roedd rhai busnesau yn gwrthod cael eu henwi, er bod sicrwydd o anhysbysrwydd wedi ei roi ynghylch y canlyniadau ar gyfer y cyfnod hwn. Cafodd gymhellant ei gynnig i bob busnes roedd yn rhoi eu manylion cyswllt.

Cysylltwyd rhai busnesau dros y ffôn tua diwedd y cyfnod cyntaf, gyda'r bwriad o gynyddu cynrychiolaeth mewn meysydd allweddol lle bod y tîm yn teimlo fod y niferoedd yn isel.

Rhan 1: Cefndir (1 – 6)

1. Enw'r busnes

2. Lleoliad daearyddol y busnes (ticiwch un) ☐ Sir (nodwch) ☐ Ardal (e.e. Gogledd Cymru) ☐ Cymru Gyfan
☐ Prydain ☐ Rhyngwladol ☐ Arall

3. Nodwch faint o staff sydd yn gweithio yn eich busnes (yng Nghymru)? Nifer: %: neu Dim: Ddim yn gwybod:

4. Nodwch nifer a % staff (yng Nghymru) sy'n siarad Cymraeg yn rhugl? Nifer: %: neu Dim: Ddim yn gwybod:

5. Nodwch pa sector (megis twristiaeth, hamdden, manwerthu) sy'n diffinio'ch busnes chi orau?

6. Oes gan eich busnes ... Ticiwch fel sy'n briodol.

☐ Polisi iaith Gymraeg ☐ Polisi Amrywiaeth ☐ Polisi Cyfle Cyfartal/ Cydraddoldeb
☐ Polisi Amgylchedd ☐ Polisi Gofal Cwsmer ☐ Polisi Cwynion

Rhan 2: Defnydd cyffredinol o'r Gymraeg gan eich busnes (7 – 9)

7. Nodwch % staff sy'n defnyddio'r Gymraeg fel iaith trafod busnes gyda chwsmeriaid neu ddefnyddwyr? Mae hyn yn golygu cynnal y gwasanaeth yn Gymraeg. Nifer: %: neu Dim: Ddim yn gwybod:

8. Nodwch % cwsmeriaid neu ddefnyddwyr sy'n ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg)?

9. Pa un (neu fwy) o'r opsiynau isod sy'n cynrychioli orau graddfa darpariaeth gwasanaeth Cymraeg eich busnes i'ch cwsmeriaid? Ticiwch pob ateb priodol.

☐ 1. Dim darpariaeth Gymraeg o gwbl – ewch i gwestiwn 10.
☐ 2. Ymateb i geisiadau am wasanaeth Cymraeg yn unig
☐ 3. Gweledol yn unig: (arwyddion, taflenni, marchnata, brandio)
☐ 4. Rhyngpersonol/ llafar yn unig: (wyneb yn wyneb, mewn derbynfa neu gownter, dros y ffon, uchelseinydd)
☐ 5. Gweledol, Llafar ac ysgrifenedig: Cynnal y busnes gyda'r cwsmer trwy'r Gymraeg
☐ 6. Darpariaeth gwasanaeth gyflawn Gymraeg a'r iaith yn gynwysedig o fewn prosesau recriwtio a hyfforddi staff, cyfathrebu mewnol a datblygu polisïau
☐ 7. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)

Rhan 3: I'w gwblhau yn unig gan fusnesau sydd DDIM yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth (10 – 12)

10. Beth yw'r ffactorau sy'n golygu **NAD** yw eich cwmni yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth? Ticiwch pob un sy'n briodol.

☐ 1. Lleoliad daearyddol	☐ 10. Baich ychwanegol ar amser prin
☐ 2. Anfanteision Brandio/ Marchnata Dwyieithog	☐ 11. Ddim yn gweld mantais economaidd/ masnachol
☐ 3. Diffyg cefnogaeth staff	☐ 12. Diffyg ymwybyddiaeth o broffil ieithyddol cwsmeriaid
☐ 4. Prinder staff hyderus dwyieithog	☐ 13. Natur arbenigol/ technegol ein maes gwaith
☐ 5. Diffyg galw ymhlith cwsmeriaid	☐ 14. Nid yw'r Gymraeg yn un o'n sgiliau
☐ 6. Ofni gelyniaethu cwsmeriaid	☐ 15. Diffyg darpariaeth cyrsiau Cymraeg i'r gweithle
☐ 7. Cyfleu delwedd anghywir	☐ 16. Diffyg dealltwriaeth o beth yw 'gwasanaeth Cymraeg addas'
☐ 8. Dymuniad i beidio uniaethu'n ormodol â Chymru	☐ 17. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 9. Rhy gostus	

11. Beth fyddai'r cymhellion mwyaf i'ch busnesi chi ystyried darparu gwasanaeth Cymraeg?

☐ 1. Cyngor/arweiniad ymarferol i reolwyr gan gyrff hybu/ cyngori busnes	☐ 6. Grantiau i gynyddu gwasanaeth dwyieithog
☐ 2. Mynediad am ddim i hyfforddiant Cymraeg i'r gweithle	☐ 7. Gwybodaeth am fanteision economaidd dwyieithrwydd
☐ 3. Gwybodaeth am ddarparwyr hyfforddiant Cymraeg i'r gweithle lleol i ni	☐ 8. Ymgrych prynu'n lleol/ o fewn Cymru
☐ 4. Hyfforddiant Ymwybyddiaeth Ieithyddol	☐ 9. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 5. Tystiolaeth o alw ymhlith cwsmeriaid	

12. Wrth ystyried darpariaeth gwasanaeth Cymraeg dros y 5 mlynedd nesaf fydd eich busnes chi yn debygol o....? (Ticiwch un sy'n briodol)

☐ Barhau i beidio darparu gwasanaeth Cymraeg

☐ Barhau i ddarparu rhywfaint o wasanaeth Cymraeg

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn raddol

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn fawr

Rhan 4: I'w gwblhau yn unig gan fusnesau sydd YN defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth (13 - 14)

13. Beth yw'r ffactorau sy'n golygu **FOD** eich busnes yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth? Ticiwch pob un sy'n briodol.

☐ 1. Lleoliad daearyddol	☐ 10. Ddim yn faich ychwanegol ar amser prin
☐ 2. Manteision Brandio/ Marchnata Dwyieithog	☐ 11. Mantaïs economaidd/ masnachol
☐ 3. Cefnogaeth staff	☐ 12. Ymwybyddiaeth uchel o broffil ieithyddol cwsmeriaid
☐ 4. Digonedd o staff hyderus dwyieithog	☐ 13. Natur arbenigol/ technegol ein maes gwaith yn cymhathu â'r Gymraeg
☐ 5. Galw ymhlith cwsmeriaid	☐ 14. Mae'r Gymraeg yn sgil sydd gennym ni.
☐ 6. Ennill cefnogaeth a ffyddlondeb cwsmeriaid	☐ 15. Darpariaeth ddigonol o gyrsiau Cymraeg i'r gweithle
☐ 7. Cyfleu delwedd gywir	☐ 16. Dealltwriaeth o beth yw 'gwasanaeth Cymraeg addas'
☐ 8. Dymuniad i uniaethu â Chymru	☐ 17. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 9. Yn gost effeithiol	

14. Wrth ystyried darpariaeth gwasanaeth Cymraeg dros y 5 mlynedd nesaf fydd eich busnes chi yn debygol o....? (Ticiwch un sy'n briodol)

☐ Leihau'r gwasanaeth Cymraeg

☐ Barhau i ddarparu gwasanaeth Cymraeg ar y lefel bresennol

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn raddol

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn fawr

☐ Amherthnasol - Gwasanaeth cyflawn Gymraeg eisoes ar gael

10. Atodiad B: Holiadur manwl/cyfweliadau Cam 3

Cwblhawyd yr holiadur hwn naill ai drwy ymweliad wyneb-yn-wyneb neu dros y ffôn gyda chyswllt lefel strategol perthnasol o fewn pob busnes, ar gyfer y 60 astudiaethau achos manwl. Roedd atebion o holiadur cychwynnol Cam 2 uchod ar gael i'r ymchwilwyr, lle bo'r rhain wedi eu cwblhau.



Nodyn i'r ymholwr: Byddwch yn cyfweid 5 busnes sydd yn gwneud defnydd o'r Gymraeg ar hyn o bryd (sef cwblhau Rhannau 1, 2, a 4 o'r holiadur yn unig), 5 busnes allai fod yn awyddus i ddefnyddio'r Gymraeg yn y dyfodol (trwy gwblhau pob Rhan o'r holiadur) a 5 busnes sydd yn gwneud dim defnydd o'r Gymraeg ar hyn o bryd nac yn debygol o wneud defnydd yn y dyfodol (trwy gwblhau Rhannau 1, 2, a 3 o'r holiadur yn unig). Bydd angen recordio pob cyfweiliad – gyda sêl bendith y busnes – a llunio cofnod o'r cyfweiliad yn ysgrifenedig trwy gwblhau pob Rhan berthnasol o'r holiadur terfynol. Byddwch angen sicrhau fod atebion gafwyd i Rhan 1 y gwaith maes hefyd wedi eu cynnwys yn yr holiadur terfynol a dylid cyfeirio at yr atebion hyn wrth gynnal cyfweiliad er mwyn procio'r meddwl a sbarduno trafodaeth. Cyn cychwyn y cyfweiliad mae angen copi caled o'r holiadur gwreiddiol a gwblhawyd gan y busnes unigol. Bydd angen tynnu ar y data yma wrth holi cwestiwn a dilyn trywyddau cyffredinol a phenodol. Bydd angen trafod pob cwestiwn o'r Rhannau perthnasol gan gynnwys cwestiynau a atebwyd yn flaenorol yn yr holiadur ar lein neu dros y ffôn.

Rhan 1: Cefndir (1 – 10) Pob Busnes i'w gwblhau

1. Enw'r busnes

2. Lleoliad daearyddol y busnes (ticiwch un)

Nodyn i'r ymholwr: Mae cryn bwysiad ar y dimensiwn hwn – hynny yw os yw Cymru ar gyrion y busnes bydd i'r Gymraeg lai o statws a bri.

☐ Sir (nodwch)

☐ Ardal (e.e. Gogledd Cymru) ☐ Cymru Gyfan

☐ Prydain

☐ Rhyngwladol

☐ Arall (nodwch)

3. Nodwch dalgylch daearyddol eich busnes? ☐ Sir (nodwch) ☐ Ardal (e.e. Gogledd Cymru) ☐ Cymru Gyfan
☐ Prydain ☐ Rhyngwladol ☐ Arall (nodwch)

4. Nodwch faint o staff ar hyn o bryd sydd yn gweithio yn eich busnes (yng Nghymru)? Nifer: %: Ddim yn gwybod:

5. Nodwch nifer a % staff sy'n siaradwyr Cymraeg rhugl? Nifer: %: Ddim yn gwybod:

6. Sut cawsoch chi at yr ateb hwn? [Er enghraifft, asesiad ffurfiol neu ffurflen hunan werthuso gan aelodau staff neu arall?] Ymholwr i nodi isod.

7. A yw hyn yn ymarfer ffurfioli rheolaidd? Ymholwr i nodi isod.

8. Nodwch pa sector (megis twristiaeth, hamdden neu fanwerthu) sy'n cynrychioli'ch busnes chi orau?

9. Oes gan eich busnes ... (ticiwch fel sy'n briodol).

☐ Polisi iaith Gymraeg

☐ Polisi Amrywiaeth

☐ Polisi Cyfle Cyfartal/ Cydraddoldeb

☐ Polisi Amgylchedd

☐ Polisi Gofal Cwsmer

☐ Polisi Cwynion

10. Beth oedd y cymhelliad dros fabwysiadu'r polisiâu uchod? Beth oedd (neu fyddai) yn eich sbarduno i fabwysiadu polisi iaith? Ymholwr i nodi isod.

11. Ddarau chi unrhyw ymchwil i'r farchnad neu astudiaeth achos busnes cyn ystyried mabwysiadu polisi iaith (ai peidio)? Ymholwr i nodi isod.

Rhan 2: Defnydd cyffredinol o'r Gymraeg gan eich Busnes (12 – 20) Pob Busnes i'w gwblhau

12. Nodwch nifer a % staff sy'n defnyddio'r Gymraeg fel iaith trafod busnes gyda chwsmeriaid neu ddefnyddwyr? Golyga hyn gynnal y gwasanaeth yn Gymraeg.

Nifer: %: Ddim yn gwybod:

13. A yw hyn yn rhan o drefniant ffurfiol gan y busnes, cais gan gwsmeriaid neu fympwy staff unigol?

14. Sut cawsoch chi at yr ateb hwn? [Er enghraifft, asesiad ffurfiol neu ffurflen hunan werthuso gan aelodau staff neu arall?] Ymholwr i nodi isod.

15. Ydych chi fel cyflogwr wedi rhoi arweiniad a chanllawiau i staff ar sut i gyflawni hyn yn broffesiynol? Er enghraifft terminoleg eich priod faes yn Gymraeg? Cofnodi manylion ar ffeil ayyb? Ymholwr i nodi isod.

16. Nodwch % cwsmeriaid neu ddefnyddwyr sy'n ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg)? Nifer: %: Ddim yn gwybod:

17. Ai trwy asesiad ffurfiol, cwsmeriaid yn hysbysu'r busnes wrth rannu gwybodaeth bersonol, bod aelodau staff yn casglu gwybodaeth am gwsmeriaid unigol neu Arall y cafwyd yr wybodaeth am gwsmeriaid dwyieithog? Ymholwr i nodi isod.

18. Pa ganran o gwsmeriaid dwyieithog sy'n defnyddio'r Gymraeg trwy'r amser neu gan amlaf wrth ddelio a'ch busnes chi?

19. A oes bwriad i ffurfioli hyn yn y dyfodol er mwyn cael darlun cywir a chyflawn o broffil ieithyddol cwsmeriaid? Ymholwr i nodi isod.

20. Pa un (neu fwy) o'r opsiynau isod sy'n disgrifio orau graddfa darpariaeth gwasanaeth Cymraeg eich busnes i'ch Cwsmer? Ticiwch pob ateb priodol.

Nodyn i'r ymholwr: Os atebir 2 – 7 dylid holi sut aeth y busnes ati i sefydlu a darparu gwasanaeth Cymraeg a beth fu'r gwersi wrth fynd ati i gyflawni hyn?

☐ 1. Dim darpariaeth Gymraeg o gwbl – ewch ymlaen i gwestiwn 21.
☐ 2. Ymateb i geisiadau am wasanaeth Cymraeg yn unig
☐ 3. Gweledol yn unig: (pamffledi, arwyddion, taflenni, marchnata, brandio)
☐ 4. Rhyngpersonol/ llafar yn unig: (wyneb yn wyneb, mewn derbynfa neu wrth y cownter, dros y ffôn, uchelseinydd)
☐ 5. Gweledol, Llafar ac ysgrifenedig: Cynnal y busnes gyda'r cwsmer yn Gymraeg
☐ 6. Darpariaeth gwasanaeth gyflawn Gymraeg a'r iaith yn gynwysedig o fewn prosesau recriwtio a hyfforddi staff, cyfathrebu mewnol a datblygu polisïau
☐ 7. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)

Rhan 3: I'w gwblhau yn unig gan fusnesau sydd DDIM yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth (21 – 22)

21. Beth yw'r ffactorau sy'n golygu **NAD** yw eich cwmni yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth? Ticiwch pob un sy'n briodol.

☐ 1. Lleoliad daearyddol	☐ 10. Baich ychwanegol ar amser prin
☐ 2. Anfanteision Brandio/ Marchnata Dwyieithog	☐ 11. Ddim yn gweld mantais economaidd/ masnachol
☐ 3. Diffyg cefnogaeth staff	☐ 12. Diffyg gwybodaeth am broffil ieithyddol cwsmeriaid
☐ 4. Prinder staff hyderus dwyieithog	☐ 13. Natur arbenigol/ technegol ein maes gwaith
☐ 5. Diffyg galw ymhlith cwsmeriaid	☐ 14. Nid yw'r Gymraeg yn un o'n sgiliau
☐ 6. Ofni gelyniaethu cwsmeriaid	☐ 15. Diffyg darpariaeth cyrsiau Cymraeg i'r gweithle
☐ 7. Cyfleu delwedd anghywir	☐ 16. Diffyg dealltwriaeth o beth yw 'gwasanaeth Cymraeg addas'
☐ 8. Dymuniad i beidio uniaethu'n ormodol â Chymru	☐ 17. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 9. Rhy gostus	

22. Rhowch eich atebion yn eu trefn o ran pwysigrwydd gydag 1 yn bwysicaf ac yn y blaen.

Nodyn i'r ymholwr: Os atebir 1 – 17 dylid mynd dan groen yr ateb(ïon) yn fanylach a rhoi cyfle i'r busnes gynnig sylwadau pellach. Hynny yw, os atebir Diffyg cefnogaeth staff, a yw hynny'n deillio o ddiffyg gwybodaeth neu lefel gwybodaeth uchel ond nad yw priod faes y busnes yn apelio i siaradwyr Cymraeg? A yw patrwm neu draddodiad gwaith yn atal newid agweddau staff neu a oes ffactorau eraill ar waith? Os oes, beth ydynt?

23. Beth yw'r rhesymau sy'n selio'ch casgliad nad ydych yn gweld mantais economaidd/ masnachol o ddefnyddio'r Gymraeg? [Er enghraifft, cystadleuwyr busnes ddim yn cynnig unrhyw ddarpariaeth, lleoliad daearyddol, dim galw ymhlith cwsmeriaid neu natur amhersonol y busnes?] Ymholwr i nodi isod.

24. Ydych chi wedi ymchwilio i hyn mewn termau busnes – denu cwsmeriaid a throsiant ychwanegol? Ymholwr i nodi isod.

25. Beth fyddai'r cymhellion mwyaf i'ch busnes chi ystyried darparu gwasanaeth Cymraeg?

☐ 1. Cyngor/arweiniad ymarferol i reolwyr gan gyrff hybu/ cyngori busnes	☐ 6. Grantiau i gynyddu gwasanaeth dwyieithog
☐ 2. Mynediad am ddim i hyfforddiant Cymraeg i'r gweithle	☐ 7. Gwybodaeth am fanteision economaidd dwyieithrwydd
☐ 3. Gwybodaeth am ddarparwyr hyfforddiant Cymraeg i'n gweithle lleol (ni)	☐ 8. Ymgyrch prynu'n lleol/ o fewn Cymru
☐ 4. Hyfforddiant Ymwybyddiaeth leithyddol	☐ 9. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 5. Tystiolaeth o alw ymhlith cwsmeriaid	

26. Gosodwch yr atebion yn eu trefn o ran pwysigrwydd gydag 1 yn bwysicaf ac yn y blaen.

Os atebir 1 – 9 dylid mynd dan groen yr ateb(ion) yn fanylach a rhoi cyfle i'r busnes gynnig sylwadau pellach. Hynny yw, os atebir Mynediad am ddim i hyfforddiant Cymraeg i'w gweithle, beth fydd anghenion yr hyfforddiant Cymraeg o ran cynnwys a math o gwrs. Un arall fyddai Gwybodaeth am fanteision economaidd dwyieithrwydd, pa fath o wybodaeth yn union – canlyniad arolwg barn neu tystiolaeth o fantais economaidd o fewn busnes neu sector, a thrwy pa gyfrwng – taflen, llyfryn, cyflwyniad mewn seminar.

27. Wrth ystyried darpariaeth gwasanaeth Cymraeg dros y 5 mlynedd nesaf fydd eich busnes chi yn debygol o....? (Ticiwch un sy'n briodol)

- ☐ Barhau i beidio darparu gwasanaeth Cymraeg ☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn raddol
- ☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn fawr

28. Pa ffactorau ychwanegol fyddai yn eich cymell i gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg? Er enghraifft, cyllid canolog, cymorth ymarferol ar safle, deunydd cyhoeddusrwydd rhad ac am ddim ayyb? Ymholwr i nodi isod.

Rhan 4: I'w gwblhau yn unig gan fusnesau sydd YN defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth (28 - 31)

29. Beth yw'r ffactorau sy'n golygu **FOD** eich busnes yn defnyddio'r Gymraeg gyda cwsmeriaid/ defnyddwyr gwasanaeth? Ticiwch pob un sy'n briodol.

☐ 1. Lleoliad daearyddol	☐ 10. Ddim yn faich ychwanegol ar amser prin
☐ 2. Manteision Brandio/ Marchnata Dwyieithog	☐ 11. Mantais economaidd/ masnachol
☐ 3. Cefnogaeth staff	☐ 12. Ymwybyddiaeth uchel o broffil ieithyddol cwsmeriaid
☐ 4. Digonedd o staff hyderus dwyieithog	☐ 13. Natur arbenigol ein maes gwaith yn cymhathu â'r Gymraeg
☐ 5. Galw ymhlith cwsmeriaid	☐ 14. Mae'r Gymraeg yn sgil sydd gennym ni.
☐ 6. Ennill cefnogaeth/ffyddlondeb cwsmeriaid	☐ 15. Darpariaeth ddigonol o gyrsiau Cymraeg i'r gweithle
☐ 7. Cyfleu delwedd gywir	☐ 16. Dealltwriaeth o beth yw 'gwasanaeth Cymraeg addas'
☐ 8. Dymuniad i uniaethu â Chymru	☐ 17. Arall (nodwch, os gwelwch yn dda)
☐ 9. Yn gost effeithiol	

30. Gosodwch yr atebion yn eu trefn o ran pwysigrwydd gydag 1 yn bwysicaf ac yn y blaen.

Os atebir 1 – 17 dylid mynd dan groen yr ateb(ion) yn fanylach a rhoi cyfle i'r busnes gynnig sylwadau pellach. Hynny yw, os atebir Cefnogaeth staff, a yw hynny'n deillio o lefel gwybodaeth uchel fod priod faes y busnes yn apelio i siaradwyr Cymraeg? A yw traddodiad yn atgyfnerthu agweddau staff neu a ydynt yn gefnogol i'r Gymraeg? A oes gweledigaeth gan reolwyr y busnes neu ydy'r ddarpariaeth ddwyieithog wedi datblygu'n organig/ fymrwyl dros amser?

31. Yn eich busnes chi beth yn hollol yw natur y fantais economaidd/ masnachol yn sgil defnyddio'r Gymraeg? Er enghraifft, a oes disgwyliad cyhoeddus am wasanaeth Cymraeg, ydych chi eisiau denu cwsmeriaid Cymraeg yn benodol, ydy natur eich busnes yn gosod pwyslais am gyfathrebu hefo cwsmeriaid? Ymholwr i nodi isod.

32. Ydych chi wedi gwerthuso'r fantais economaidd/ masnachol hyn mewn termau busnes – er enghraifft o ran arwain at ddenu mwy o gwsmeriaid, trosiant elw ychwanegol neu gynyddu teyrngarwch cwsmeriaid? Ymholwr i nodi isod.

33. Wrth ystyried darpariaeth gwasanaeth Cymraeg dros y 5 mlynedd nesaf fydd eich busnes chi yn debygol o....? (Ticiwch un sy'n briodol)

☐ Leihau'r gwasanaeth Cymraeg

☐ Barhau i ddarparu gwasanaeth Cymraeg i'r graddau presennol

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn raddol

☐ Gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg yn fawr

☐ Amherthnasol - Gwasanaeth cyflawn Gymraeg eisoes ar gael

34. Pa ffactorau ychwanegol fyddai yn eich cymell i gynyddu'r ddarpariaeth gwasanaeth Cymraeg ymhellach? Er enghraifft cyllid canolog, cymorth ymarferol ar safle, deunydd cyhoeddusrwydd rhad ac am ddim ayyb? Ymholwr i ateb isod.



Y Ganolfan Rheolaeth

Ysgol Busnes Bangor Business School
The Management Centre

Canolfan Ymchwil Busnes a
Gwybodaeth o'r Farchnad



ffôn: 01248 365909

ebost: www.themanagementcentre.co.uk