

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

RHIF YMCHWIL CYMDEITHASOL:

40/2018

DYDDIAD CYHOEDDI:

28/06/2018

Gwerthusiad Canol Rhaglen Porth Sgiliau i Oedolion

Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn Saesneg.

This document is also available in English.

OGL © Hawlfraint y Goron ISBN Digidol 978-1-78937-492-6

Teitl: Gwerthusiad Canol Rhaglen Porth Sgiliau i Oedolion

Awdur(on) / Cwmni

Andrew Engeli (Wavehill)

Philip Wilson (York Consulting)



Barn yr ymchwilwyr a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid yw o reidrwydd yn farn Llywodraeth Cymru.

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Faye Gracey

Yr Isadran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Ffôn: 0300 025 7459

Ebost: faye.gracey@llyw.cymru

Tabl cynnwys

1.	Cyflwyniad/Cefndir.....	4
2.	Y Dull Methodolegol.....	8
3.	Y Porth Sgiliau i Oedolion.....	12
4.	Adolygu dogfennau a data rheoli	21
5.	Arolwg staff y rheng flaen	29
6.	Cyfweliadau â staff y rheng flaen.....	61
7.	Arsylwi yng nghanolfannau Gyrfa Cymru.....	71
8.	Monitro'r wefan/taith cwsmeriaid	77
9.	Casgliadau ac Argymhellion	83
	Gwerth am Arian	84
	Atodiad 1	87

Rhestr tablau

Tabl 4.1: Allbynnau'r gwasanaeth yn ôl ardal 2016/17 a'r newid ers 2015/16.....	24
Tabl 4.2: Deilliannau'r gwasanaeth yn ôl ardal 2016/17 a'r newid ers 2015/16	27
Tabl 5.1: Rolau swyddi staff Gyrfa Cymru a holwyd	29
Tabl 5.2: Pa gamau yng nghefnogaeth y Rhaglen ydych chi wedi bod yn rhan ohonynt?.....	30
Tabl 8.1: Sgôr YC ar gyfer tudalennau unigol, gwefan y Porth Sgiliau (12 Medi –12 Hydref 2017).....	78

Rhestr ffigyrau

Ffigwr 3.1: Theori Newid	20
Ffigwr 4.1: Allbynnau'r gwasanaeth yn erbyn targedau 2015/16-2016/17	21
21	
Ffigwr 4.2: Atgyfeiriadau i'r Porth Sgiliau 2015/16–2016/17	23
Ffigwr 4.3: Deilliannau'r gwasanaeth 2015/16–2016/17	26
Ffigwr 5.1: Pa mor dda y mae'r Porth Sgiliau wedi cael ei ddeall ymhlith darpar gleientiaid, ymarferwyr nad ydynt yn rhan o Gyrfa Gymru, a staff Gyrfa Cymru?	32
Ffigwr 5.2: Pa mor effeithiol y mae marchnata'r Porth Sgiliau wedi bod?	33
Ffigwr 5.3: Pa mor effeithiol fu'r broses o ymgysylltu â chleientiaid y gellir rhoi gwasanaeth priodol iddynt drwy'r Porth Sgiliau?	36
Ffigwr 5.4: Pa mor effeithiol yw'r offer canlynol yn eich gwaith yn asesu cleientiaid? .	40
Ffigwr 5.5: Pa mor effeithiol yw'r elfennau cymorth canlynol wrth gynorthwyo cleientiaid?	44
Ffigwr 5.6: Pa mor effeithiol yw'r prosesau atgyfeirio o'r Porth Sgiliau yn gyffredinol, ac yn benodol offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth?	48
Ffigwr 5.7: Pa mor aml ydych chi'n atgyfeirio cleientiaid i'r mathau canlynol o wasanaethau cymorth amgen?	50
Ffigwr 5.8: Pa mor wybodus yw cynghorwyr ynghylch rhaglenni eraill?	51
Ffigwr 5.9: Pa mor effeithiol yw'r dull yr ydych newydd ei ddisgrifio o ran olrhain cynnydd y cleient yn ystod ac ar ôl cefnogaeth y Porth Sgiliau?	55
Ffigwr 5.10: Yn eich barn chi, yn fras pa gyfran o'r cleientiaid yr ydych chi wedi bod mewn cyswllt â hwy (trwy'r Porth Sgiliau) sydd wedi mynd i mewn neu gamu ymlaen yn y farchnad lafur ers y cyswllt hwnnw a hynny'n gynt nag y byddent wedi'i wneud fel arall heb gymorth gan y Porth?	56
Ffigwr 5.11: Yn fras, pa gyfran o'r unigolion yr ydych wedi rhoi cymorth iddynt fynd i gyflogaeth (drwy'r Porth Sgiliau) a fyddai wedi cael cyflogaeth heb y cymorth a gawsant gan y Porth?	57

Geirfa

Acronym / gair allweddol	Diffiniad	Yn Saesneg
Cynllun Gweithredu CaS	Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau	<i>Employment and Skills Action Plan</i>
DPP	Datblygiad Proffesiynol Parhaus	<i>Continuing Professional Development</i>
ESF	Cronfa Gymdeithasol Ewrop	<i>European Social Fund</i>
ESOL	Saesneg ar gyfer Siaradwyr leithoedd Eraill	<i>English for Speakers of Other Languages</i>
GCAG	Gwybodaeth, Cyngor ac Arweiniad Gyrfa	<i>Careers Information, Advice and Guidance</i>
IO	Insight Outreach (cronfa ddata gwybodaeth am gleientiaid)	<i>Insight Outreach</i>
ISG	Porth Sgiliau Unigol	<i>Individual Skills Gateway</i>
YC	Ymdrech Cwsmeriaid	<i>Customer Struggle</i>
WEST	Pecyn Cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru	<i>Wales Essential Skills Toolkit</i>

1. Cyflwyniad/Cefndir

- 1.1 Ym mis Gorffennaf 2014, amlinellodd Llywodraeth Cymru y dull strategol o fynd ati i roi cymorth cyflogaeth a sgiliau i unigolion; roedd rhan o'r dull hwn yn cynnwys datblygu Porth Sgiliau i Oedolion.
- 1.2 Cynigia'r Porth Sgiliau wasanaeth cynhwysol i oedolion sydd angen cefnogaeth gwybodaeth ar yrfaeodd a chynghor ar sut i wella eu sgiliau a'u cyflogadwyedd neu fynd yn ôl i'r gwaith, yn ogystal ag i fusnesau sy'n ceisio gwella sgiliau eu gweithlu.
- 1.3 Mae'r Porth Sgiliau yn un pwynt mynediad i unigolion sy'n chwilio am gymorth yn ymwneud â sgiliau yng Nghymru. Y bwriad oedd nodi anghenion unigolyn a rhoi cyngor ac arweiniad ar sut i gael gafael ar y gefnogaeth briodol i ddiwallu'r anghenion hynny.
- 1.4 Ar gael drwy borth Gyrfa Cymru, mae'r Porth Sgiliau yn cynnig gwasanaeth ar-lein, dros y ffôn neu wyneb yn wyneb i'r unigolion hynny sy'n chwilio am gymorth i gael cyflogaeth a sgiliau.
- 1.5 Mae trosolwg y gwasanaeth¹ yn amlinellu elfennau arfaethedig y Porth Sgiliau, gan gwmpasu pum maes allweddol a ddisgrifir isod:
 - Ymgysylltu
 - Asesu
 - Rhoi arweiniad
 - Atgyfeirio
 - Olrhain a chefnogi.

Cwmpas ac Amcanion y Gwerthusiad

- 1.6 Y nod cyffredinol wrth werthuso oedd dangos effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y Porth Sgiliau wrth hwyluso mynediad i gyflogaeth a chymorth sgiliau i unigolion. Roedd hyn yn cynnwys nodi gwersi er mwyn cefnogi datblygu a gwella'r gwasanaeth yn ogystal â gweithgareddau tebyg yn y

¹ Llywodraeth Cymru, 2017, Cytundeb Gweithredu Porth Sgiliau Unigol (Individual Skills Gateway (ISG))

dyfodol. Roedd y gwerthusiad wedi crynhoi cyfres o amcanion, o'r fanyleb ymchwil, sef:

- Penderfynu ar lefelau ymwybyddiaeth am y Porth Sgiliau ymhlith gwahanol grwpiau a mesur i ba raddau y caiff ei ddefnyddio fel llwybr cyntaf i bob unigolyn sy'n dymuno cael gafael ar gymorth cyflogaeth a sgiliau yng Nghymru (beth bynnag fo'u lleoliad neu eu hanghenion).
- Archwilio effeithiolrwydd y Porth Sgiliau o ran cleientiaid sy'n cael cyflogaeth neu'n symud yn nes at gyflogaeth.
- Deall effeithiolrwydd gwasanaeth y ganolfan alwadau trwy ystyried: ffactorau ymarferol / logistaidd (megis rhwyddineb mynd trwodd i siarad â rhywun, cyflymder ateb, agwedd ar y ffôn); a ffactorau yn ymwneud â chynnwys (cysondeb cyngor ac awgrymiadau a roddir ar gyfer 'camau nesaf' neu gyswllt dilynol).
- Mesur bodlonrwydd y cleientiaid a'r Cyngorwyr (e.e. cyflymder ateb, disgwyliadau gwasanaeth).
- Ystyried pa mor gyson a chynhwysfawr yw'r swyddogaeth broceriaeth i gael mynediad at gymorth cyflogaeth a sgiliau (yn lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol).
- Archwilio pa mor ddefnyddiol y teimlai unigolion oedd yr asesiad o sgiliau a pharodrwydd am swydd fel sail ar gyfer cynllunio gweithredu a broceriaeth mwy effeithiol.
- Dadansoddi ymarferoldeb a rhoi prawf defnyddiwr i dudalennau Porth Sgiliau ar wefan Gyrfa Cymru, gan ystyried: y gallu i ddod o hyd i dudalennau Porth Sgiliau ar wefan Gyrfa Cymru; rhwyddineb llywio; pa mor briodol yw'r arddull a'r cynnwys ar gyfer gwahanol fathau o ddefnyddwyr; ymateb defnyddwyr; y farn am effeithiolrwydd; ac awgrymiadau ar gyfer gwelliant.
- Ystyried effeithiolrwydd yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth.
- Adolygu'r cyfle cyfartal a gynigid, gan gynnwys gwasanaethau i ddefnyddwyr Cymraeg eu hiaith.
- Asesu'r gwerth am arian.

- 1.7 Er bod yr ymchwil ar gyfer y gwerthusiad hwn wedi cynnwys arsylwi ar y rhyngweithio rhwng y staff gweithredu a chleientiaid y Porth Sgiliau, nid oedd y tîm gwerthuso wedi ymwneud yn uniongyrchol â chleientiaid. Rhagwelid y byddai data o Arolwg Ymadawyr Cronfa Gymdeithasol Ewrop (ESF) yn cael ei ddefnyddio i fesur ymwybyddiaeth ac effeithiolrwydd gwasanaeth y Porth Sgiliau o safbwynt y cleient, ond nid oedd y data hwn ar gael o fewn y terfynau amser disgwylledig. Felly cydnabyddir bod yna gyfyngiadau yng ngallu'r adroddiad hwn i archwilio safbwynt y cleient fel y cyflwynwyd yn amcanion y gwerthusiad.

Strwythur yr adroddiad hwn

- 1.8 Mae gweddill yr adroddiad hwn wedi'i drefnu fel a ganlyn:

- Mae **Adran 2** yn amlinellu'r dull methodolegol a ddefnyddiwyd yn y gwerthusiad hwn.
- Yn **Adran 3** ceir trosolwg byr o raglen y Porth Sgiliau, gan ailedrych ar y cyd-destun, y nodau, yr amcanion, y theori newid (sut y bydd y Rhaglen yn cyflawni yn erbyn y nodau ac amcanion) a gweithredu'r Rhaglen.
- Mae **Adran 4** yn asesu perfformiad y Porth Sgiliau yn erbyn y data a roddwyd mewn adroddiadau chwarterol yn ogystal â gwybodaeth fonitro a gwerthuso arall.
- Mae **Adran 5** yn ymchwilio i brif elfennau'r Porth Sgiliau o safbwynt staff Gyrfa Cymru sy'n rhan o bob cam o'i rhoi ar waith, ei rheoli, ei gweithredu, a'i gweinyddu, ac a wahoddwyd i lenwi arolwg ar-lein.
- Yn **Adran 6** ceir trosolwg o sut y gweithredwyd y Rhaglen o safbwynt sampl o staff rheng flaen yr oedd y tîm gwerthuso wedi cynnal cyfweiliadau manwl â hwy.
- Mae **Adran 7** yn adrodd ar ganlyniadau'r arsylwadau a gynhaliwyd gan y tîm gwerthuso mewn sampl o ganolfannau ledled Cymru, gan ganolbwyntio'n arbennig ar y cysylltiad rhwng cleientiaid a staff ac asesu'r daith trwy'r prosesau asesu, rhoi arweiniad ac atgyfeirio.

- Yn **Adran 8** ceir dadansoddiad o ryngweithio cleientiaid â gwefan y Porth Sgiliau, gan ganolbwyntio'n arbennig ar bennu pa mor rhwydd yw defnyddio gwefan y Porth Sgiliau a nodi unrhyw feysydd y mae cleientiaid efallai wedi cael problemau wrth eu defnyddio.
- Mae **Adran 9** yn cyflwyno crynodeb o ganfyddiadau allweddol y gwerthusiad hwn ac yn gwneud argymhellion yn seiliedig ar y dystiolaeth sy'n gysylltiedig â'r canfyddiadau hynny.

2. Y Dull Methodolegol

- 2.1 Roedd y dull methodolegol a ddefnyddiodd y tîm gwerthuso wedi'i gynllunio'n benodol i gyflawni yn erbyn amcanion cyffredinol y gwerthusiad.

Adolygu dogfennau a data rheoli

- 2.2 Adolygwyd y dogfennau a data rheoli drwy ddefnyddio'r Cytundeb Gweithredu (Mawrth 2017) a Gwybodaeth Reoli Gyrfa Cymru (2015-2017) drwy ffurflenni hawlio chwarterol y Porth Sgiliau Unigol (ISG). Defnyddiwyd yr adnoddau hyn i adolygu cynnydd yn erbyn targedau yn ystod y ddwy flynedd.

Rhanddeiliaid

- 2.3 Cynhaliwyd cyfweiliadau/deialog â deg arweinydd Rhaglen, uwch swyddogion y Rhaglen a rhanddeiliaid.

Arolwg ar-lein i staff Gyrfa Cymru

- 2.4 Rhoddodd Gyrfa Cymru restr i'r tîm gwerthuso o 143 o staff y Rhaglen a'r manylion cysylltu perthnasol. Hysbyswyd y staff ymlaen llaw bod eu gwybodaeth gysylltu broffesiynol yn cael ei defnyddio at ddibenion y gwerthusiad a bod cymryd rhan yn yr arolwg yn ddewisol.
- 2.5 O'r sampl o 143 o staff, roedd 20 eisoes wedi'u dewis ar gyfer cyfweiliadau unigol (gweler isod). Anfonwyd gwahoddiadau e-bost at y 123 o unigolion cymwys eraill, ac anfonwyd e-bost atgoffa saith, 14, a 21 diwrnod ar ôl lansio'r arolwg. Caewyd yr arolwg ar ôl 28 diwrnod. Yn gyfan gwbl, cafwyd 76 o atebion wedi'u cwblhau (dim un ohonynt yn Gymraeg), sef cyfradd ymateb o 62 y cant.²
- 2.6 Roedd yr arolwg yn cyfuno cwestiynau oedd ag atebion caeedig (e.e. "Yn hynod effeithiol" "Effeithiol iawn" "Gweddol effeithiol" "Ychydig yn effeithiol" "Ddim yn effeithiol o gwbl") â chwestiynau penagored oedd â blychau penodol ar gyfer sylwadau (e.e. "Eglurwch eich ateb"). Mae offer yr arolwg i'w weld yn Atodiad A yr adroddiad hwn.

² O ystyried maint cymharol fach yr arolwg, rydym yn adrodd yr holl ffigyrau fel rhifau crai yn hytrach na chanrannau i gadw eglurder. Darperir graffiau i weld amlder cymharol yn rhwyddach.

Cyfweliadau manwl â staff gweithredu ar y rheng flaen

- 2.7 Er mwyn deall yn well sut mae'r Porth Sgiliau wedi'i rhoi ar waith ac yn gweithio o safbwynt staff Gyrfa Cymru, cynhaliodd y tîm gwerthuso gyfres o gyfweliadau manwl, lled-strwythuredig gyda sampl o 20 o staff cyflenwi.
- 2.8 Gofynnwyd i Gyrfa Cymru ddewis staff ar hap ar gyfer cyfweliadau. Cysylltodd Gyrfa Cymru â'r unigolion hyn wedyn i gael eu caniatâd i rannu eu manylion cysylltu ag Wavehill ac York Consulting.
- 2.9 Cynhaliwyd cyfweliadau ag 20 o staff rheng flaen Gyrfa Cymru, gan gynnwys 12 o Gynghorwyr Gyrfa ac wyth Anogwr Cyflogadwyedd, gan fod â chynrychiolaeth ddaearyddol ledled Cymru.
- 2.10 Roedd y staff a gyfwelwyd yn gweithio mewn pum canolfan yn y Gogledd, mewn wyth canolfan yn y De-ddwyrain, ac mewn saith yn y De-orllewin.

Arsylwi yng nghanolfannau Gyrfa Cymru

- 2.11 Trefnodd y tîm gwerthuso i gynnal arsylwadau ar gyfarfodydd rhwng staff a chleientiaid ac ar broses gweithredu'r Porth Sgiliau.
- 2.12 Arsylwyd ar 30 o sesiynau mewn chwe lleoliad ledled Cymru. O'r chwe lleoliad hynny, dewiswyd pum canolfan Gyrfa Cymru ac un Canolfan Byd Gwaith:
- Bargoed
 - Caerdydd
 - Castell-nedd
 - Pwllheli
 - Y Fenni
 - Canton (Canolfan Byd Gwaith).
- 2.13 Ym mhump o'r lleoliadau arsylwi hynny (sef Bargoed, Canton, Castell-nedd, Pwllheli a'r Fenni), arsylwom ar gyfweliadau asesu a diagnosteg unigol un-i-un, tra yn y chweched lleoliad (Caerdydd) arsylwom ar sesiwn grŵp oedd yn cynnwys tuag 20 o bobl. Cynhaliwyd y sesiynau unigol gan Gynghorwyr Gyrfa, tra bod y sesiwn grŵp dan arweiniad Anogwr Cyflogadwyedd. Cynhaliwyd pump o'r arsylwadau naill ai yn Gymraeg neu'n ddwyieithog yn y ganolfan ym Mhwllheli.

- 2.14 Gofynnwyd i arsylwyr lenwi dwy ffurflen. Roedd y ffurflen gyntaf yn casglu metadata yn ymwneud â'r lleoliad arsylwi ar gyfer pob cyfweiliad (swyddfa breifat, lle agored, amser y dydd, hyd y cyfweiliad, ac ati) a manylion y drafodaeth rhwng y cleient a'r cynghorydd. Roeddem am gael gwybodaeth am y cleient (nodweddion demograffig cymdeithasol yn ogystal â hanes cyflogadwyedd), strwythur y cyfweiliad, y defnydd o offer asesu penodol, pa fath o arweiniad a roddwyd yn ystod y sesiwn, a'r deilliannau penodol. Gofynnwyd i'r arsylwyr hefyd roi asesiad cyffredinol i ni o ymateb ac ymddygiad y cleient, yn ogystal ag iaith eu corff yn gyffredinol.
- 2.15 Roedd yr ail ffurflen yn holiadur byr i'r arsylwyr ei llenwi gyda'r cleient ar ôl i'r cyfweiliad ddod i ben. Y ddau brif gwestiwn yr oeddem am gael eu hateb oedd, "Am beth oeddech chi'n chwilio pan ddaethoch i'r sesiwn heddiw?", ac "Ydych chi'n teimlo eich bod wedi canfod beth yr oeddech yn chwilio amdano?". Holwyd y cwestiynau mewn ffordd a oedd yn osgoi'r canfyddiad ein bod yn gofyn i gleientiaid am eu barn am y cynghorydd neu staff Gyrfa Cymru.
- 2.16 Fel y digwyddodd hi, roedd y lleoliadau a'r math o ddeinameg yn y canolfannau wedi golygu bod yr ail ffurflen yn anodd ei llenwi, yn bennaf oherwydd diffyg amgylchedd cyfrinachol, a phenderfynwyd y byddai'n fwy effeithiol ceisio ymgysylltu â chleientiaid mewn ffordd fwy anffurfiol ar ôl y cyfweiliad os oedd yn bosibl. Roedd y tîm gwerthuso wedi gallu gwneud hynny mewn sawl achos ond nid ym mhob un.
- 2.17 Yn olaf, cafodd sawl cyfweiliad a oedd wedi'u trefnu eu canslo a chyfanswm nifer y sesiynau a arsylwyd (gan gynnwys y sesiwn grŵp) oedd 23. Er bod hyn ychydig yn is na'r targed a osodwyd, roedd yr arsylwadau o ansawdd uchel ac yn gyson wedi esgor ar ddata cyfoethog.

Monitro'r defnydd ar wefan y Porth Sgiliau i Oedolion

- 2.18 Gwnaed y gwaith monitro ar ddefnydd sampl o'r we gan gleientiaid am bedair wythnos ar y cyd â thîm technoleg gwybodaeth Gyrfa Cymru a SessionCam (www.sessioncam.com). Mae SessionCam yn offeryn dadansoddi gwe cryfach a ddefnyddir yn helaeth i alluogi gwe-letywr nid yn unig i fonitro traffig yn ei gyfanrwydd ond hefyd i ddadansoddi sesiynau defnydd unigol. Mae SessionCam yn cofnodi 'fideo' (sgrin-lun dynamig) o bob defnydd, ac yna gellir

ailchwarae'r 'fideo' hon a'i hastudio i ddeall ymddygiad cleientiaid. Yn ogystal, mae SessionCam yn rhoi modd i we-letywyr gynhyrchu 'map gwres' ar gyfer pob defnydd o'r dudalen, a hynny'n dangos pwysau ac amllder cliciau a symudiadau llygoden.

- 2.19 Adolygwyd y meddalwedd i sicrhau ei fod yn addas i'r pwrpas gan y tîm gwerthuso, tîm TG Gyrfa Cymru, a thîm rheoli rhaglen Gyrfa Cymru. Ymdriniwyd â phryderon diogelu data a phreifatrwydd trwy guddio pob maes gwybodaeth bersonol a lenwai'r cleientiaid, er enghraifft enw, dyddiad geni, cod post / geoleolydd arall, ac ati. Drwy hynny roedd yr holl sesiynau yn ddienw i'r tîm gwerthuso / tîm technegol Gyrfa Cymru ac nid oedd unrhyw wybodaeth bersonol wedi'i datgelu na'i chadw.³
- 2.20 Roedd y cyfnod monitro pedair wythnos wedi galluogi cipio 2,050 o sesiynau unigol gydag 3,050 o argraffiadau tudalen, sef cyfartaledd o oddeutu 1.5 tudalen am bob defnyddiwr.⁴

³ O safbwynt y defnyddiwr (h.y. y tîm gwerthuso), roedd yr holl gofnodion data personol a fewnbynnwyd yn ymddangos fel 'xxx' – roedd pob nod/llythyren a deipwyd wedi'i gynrychioli gan x yn ystod y recordio a'r ailchwarae.

⁴ Rydym yn sylweddoli nad yw'r ffigyrau hyn yn rheoli ar gyfer y posibilrwydd o ddefnyddwyr yn dychwelyd/ailadrodd.

3. Y Porth Sgiliau i Oedolion

Trosolwg o'r gwasanaeth

- 3.1 Mae'r adran hon yn sôn am y cyd-destun, y nodau, yr amcanion, theori newid (sef sut y bydd y Rhaglen yn cyflawni yn erbyn y nodau ac amcanion) a gweithredu'r Rhaglen.

Cyd-destun

- 3.2 Ym mis Gorffennaf 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru y Cynllun Gweithredu ar gyfer Sgiliau⁵ ac yn hwnnw amlinellwyd y dull strategol o fynd ati i roi cymorth cyflogaeth a sgiliau i unigolion; roedd rhan o'r dull hwn yn cynnwys datblygu Porth Sgiliau i Oedolion.
- 3.3 Lanswyd y Porth Sgiliau yn ffurfiol gan y Dirprwy Weinidog Sgiliau a Thechnoleg ar 15 Ionawr 2015. Roedd prosiect y Porth Sgiliau yn galluogi Gyrfa Cymru i gynnig cefnogaeth wyneb yn wyneb i bob oedolyn dros 25 oed. Yn ystod 2016-17, ehangwyd cwrdd y Porth Sgiliau i gynnwys cefnogaeth i unigolion rhwng 18 a 24 mlwydd oed.
- 3.4 Mae'r Porth Sgiliau yn cynnig *“un gwasanaeth ymgysylltu, asesu ac atgyfeirio i unigolion a chyflogwyr sydd am gael cymorth â sgiliau”*.⁶ Mae ar gael trwy Gyrfa Cymru ac mae'n cynnig gwasanaeth ar-lein, dros y ffôn neu wyneb yn wyneb i'r unigolion hynny sy'n chwilio am gymorth cyflogaeth a sgiliau.
- 3.5 Mae cysylltiadau clir â datblygiad economaidd ehangach, gyda disgwyliad y bydd y gwasanaeth yn ysgogi'r galw am gymorth sgiliau a chyflogaeth trwy roi'r hyblygrwydd i ddatblygu ymatebion sy'n seiliedig ar anghenion lleol a rhanbarthol. Cyflawnwyd hyn trwy weithio gyda chonsortia rhanbarthol ar lefelau lleol a thrwy gydweithio cryf er mwyn manteisio ar gyfleoedd yn y farchnad lafur yn rhanbarthol.

⁵ Cynllun Gweithredu ar gyfer Sgiliau: Cyflawni'r Datganiad Polisi ar Sgiliau (Llywodraeth Cymru, 2014): <http://gov.wales/docs/dcells/publications/140714-skills-implementation-plan-cy.pdf>

⁶ [Llywodraeth Cymru, Datganiad ar Sgiliau](#)

- 3.6 Mae'r datblygiad gwasanaeth hwn yn cysylltu'n dda o ran theori marchnad lafur, gellir ystyried effeithiau posibl Gwybodaeth, Cyngor ac Arweiniad Gyrfa (GCAG) da ar lefel yr unigolyn, sefydliad a chymdeithas. Ar lefel unigolyn, gall manteision ddeillio o bobl yn gallu rheoli eu dewisiadau yn well. Ar lefel sefydliadau, mae manteision posibl i ddarparwyr addysg a hyfforddiant os yw dysgwyr yn gwneud dewisiadau yn unol â'u hanghenion a'u dyheadau. Mae cyflogwyr yn elwa os yw arweiniad gyrfa yn arwain at gyflenwad o ymgeiswyr am swyddi sydd â doniau a chymhellion sy'n cyd-fynd â'u gofynion. Yn olaf, mae manteision ar lefel y gymdeithas os oes mwy o effeithlonrwydd wrth ddyrannu adnoddau dynol, e.e. mwy o gymhelliant; llai yn gadael; cyfateb gwell rhwng cyflenwad llafur a'r galw; gwella sgiliau'r gweithlu; a llai o gamgymharu rhwng dewisiadau dysgu/swydd.
- 3.7 Cydnabyddir bod defnyddio'r rhyngrwyd yn helpu i gael GCAG sy'n llifo, ar gael ac sy'n effeithlon. Mae ymchwil rhyngwladol wedi cadarnhau bod mwyfwy o rôl, a gwerth, i chwilio am yrfaedd ar y we⁷ yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Yn gysylltiedig â datblygiad parhaus adnoddau ac ymarferoldeb gwefan Gyrfa Cymru ar-lein, mae ystod eang o gymorth pellach ar gael i wella'r broses o wneud penderfyniadau gyrfa.

Nodau

- 3.8 Mae nodau'r gwasanaeth⁸ yn cynnwys:
- Darparu gwasanaeth **sy'n gyson ledled holl ranbarthau'r wlad**, er yn ystyried gwahaniaethau 'rhanbarthol' o ran y ddarpariaeth sydd ar gael a'r galw o du cyflogwyr.
 - **Rhoi gwybodaeth, cyngor ac arweiniad diduedd o ansawdd uchel ar yrfaedd** i gefnogi symudiad unigolyn i'r farchnad lafur.
 - Codi ymwybyddiaeth o **gyfleoedd cyflogaeth a hyfforddiant** a chefnogi mynediad iddynt.

⁷ Tristram Hooley, (2017) "Developing your career: harnessing the power of the internet for "digital career management"", *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, Cyfrol 31 Rhifyn: 1, tt.9-11

⁸ Llywodraeth Cymru, 2017, Cytundeb Gweithredu Porth Sgiliau Unigol (ISG)

- **Cynorthwyo oedolion di-waith** 18 oed a hŷn yn ôl i'r gwaith trwy roi cyngor ac arweiniad proffesiynol ar y cyfleoedd hyfforddi a chyflogaeth sydd ar gael.
- **Rhoi'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i unigolion** wneud penderfyniadau a rheoli eu gyrfaoedd trwy gydol eu bywydau.
- **Ymgysylltu â phartneriaid a sefydliadau partner** megis darparwyr hyfforddiant, cyflogwyr, y Ganolfan Byd Gwaith a'r Bartneriaeth Sgiliau Rhanbarthol gyda'r bwriad o ddeall yn well y sgiliau a'r cyfleoedd cyflogaeth sydd ar gael i unigolion.

Amcanion

3.9 Mae amcanion⁹ y Rhaglen yn cefnogi'r nodau ac yn disgrifio'r ffyrdd y bydd y Rhaglen yn cefnogi unigolion. Mae'r rhain yn cynnwys:

- **Archwilio lefelau sgiliau unigolyn, eu cymwysterau ac uchelgeisiau gyrfa** er mwyn eu cynorthwyo i wneud penderfyniadau realistig ynghylch hyfforddiant a chyflogaeth.
- **Ystyried gwybodaeth leol a chenedlaethol am y farchnad lafur** wrth gynghori unigolion ar y llwybrau mynediad neu ddilyniant angenrheidiol i mewn i gyflogaeth.
- **Arfer rôl 'brocer onest'** wrth atgyfeirio unigolion at hyfforddiant sgiliau neu ddarpariaeth cyflogadwyedd.
- **Cefnogi unigolion â cheisiadau** am gyfleoedd addysg, hyfforddiant neu gyflogaeth.
- **Rhoi cymorth pwrpasol, parhaus i unigolion** trwy wasanaeth wyneb yn wyneb neu'r dull ymgysylltu mwyaf priodol iddynt hwy.
- **Cyflwyno gwybodaeth rwydd ei deall ar-lein** ynghylch y cyfleoedd cymorth sgiliau a chyflogaeth diweddaraf.
- **Rhoi gwybodaeth, cyngor ac arweiniad drwy wasanaeth wyneb yn wyneb pan fo modd.**
- Gweithio gyda thîm noddi Llywodraeth Cymru i **sefydlu Cytundebau Gweithredu, Cytundebau Lefel Gwasanaeth a Llythyrau Cylch Gwaith.** Mae'r trefniadau cytundebol hyn yn amlinellu ymrwymïadau Gyrfa Cymru i raglenni Llywodraeth Cymru.

⁹ Llywodraeth Cymru, 2017, Cytundeb Gweithredu Porth Sgiliau Unigol (ISG)

- **Cynnal a datblygu offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth** yn unol â'r fanyleb wreiddiol ac unrhyw anghenion fel y nodwyd gan grwpiau defnyddwyr sy'n ei brofi.

Gweithredu'r gwasanaeth

3.10 Mae pum elfen¹⁰ i'r Porth Sgiliau, sef: ymgysylltu, asesu, rhoi arweiniad, atgyfeirio, ac olrhain a chefnogi. Isod ceir disgrifiad byr o'r ddarpariaeth o dan bob pennawd:

- Ymgysylltu
 - Gwasanaeth ledled Cymru gyfan
 - Cymorth i gleientiaid 18+ oed, yn ddi-waith (yn economaidd anweithgar, y rheiny sydd bellaf o'r farchnad lafur a'r rheiny sydd angen cefnogaeth sgiliau cyffredinol)
 - Dewis o wasanaethau ymgysylltu: ar y we, dros y ffôn, wyneb yn wyneb.
- Asesu
 - Cyfweliad un-i-un i roi arweiniad
 - Datblygu proffil cleient, e.e. diddordebau, sgiliau blaenorol, dyheadau
 - Prawf sgrinio: proffiliwr pecyn cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru (WEST)
 - Nodi bylchau sgiliau gan gynnwys rhwystrau i hyfforddiant neu gyflogaeth
 - Nodi lefel y cymorth parhaus sydd ei angen
 - Creu cynllun gweithredu cyflogaeth a sgiliau.
- Rhoi arweiniad
 - Dechrau lefel 1 neu lefel 2 neu gymorth pwrpasol yn ôl yr angen
 - Cymorth pwrpasol, wedi'i gynllunio yn unol ag anghenion y cleient
 - Cyngor ac arweiniad yn seiliedig ar wybodaeth gywir ac amser real am y farchnad lafur
 - Arweiniad a chyngor gwrthrychol
 - Hyfforddiant a chymorth cyflogadwyedd, e.e. modiwlau dysgu ar-lein Sgiliau i Lwyddo, ffug gyfweiliadau, llunio CV, technegau ymgeisio am swyddi.

¹⁰ Llywodraeth Cymru, 2017, Cytundeb Gweithredu Porth Sgiliau Unigol (ISG)

- Atgyfeirio
 - Atgyfeirio i'r ddarpariaeth sgiliau, cyflogadwyedd a chyflogaeth fwyaf priodol – Llwybrau Cyflogaeth
 - Rhaglenni wedi'u hariannu gan yr ESF a Llywodraeth Cymru, rhaglenni lleol a rhanbarthol nad ydynt wedi'u hariannu, hyfforddiant arbenigol preifat
 - Atgyfeirio i wasanaethau cymorth eraill (os yw'n berthnasol)
 - Cymorth i wneud cais am hyfforddiant.
 - Olrhain a chefnogi
 - Cofnodi pob cysylltiad fel rhan o broffil y cleient
 - Olrhain yr holl fanylion ynghylch atgyfeirio'r cleient i hyfforddiant, gwaith neu wasanaethau cymorth eraill
 - Cefnogaeth ôl-hyfforddiant a rhagor o drafodaethau cyflogadwyedd
 - Monitro cynnydd.
- 3.11 Mae'r broses y mae Cyngorwyr Gyrfa yn mynd drwyddi i gyrraedd y pwynt atgyfeirio yn cynnwys amrywiaeth o elfennau, gan gynnwys: ymchwilio i ddiddordebau gyrfa; proffilio sgiliau galwedigaethol; asesu cymwyseddau rheoli gyrfa; gwneud prawf sgrinio sgiliau hanfodol (proffil offeryn Sgiliau Hanfodol Cymru [WEST]); adolygu dangosyddion cymhelliant a pharodrwydd i'r farchnad lafur/cael gyrfa; asesu rhwystrau posibl i gamu ymlaen, gan gynnwys cymhelliant, hyder a gwytnwch; cyrraedd cytundeb cyffredinol ynglŷn â lefel y gefnogaeth barhaus sydd ei hangen; defnydd â chymorth o offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth (pan fo'n berthnasol); creu Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau; a chyfweliad rhoi arweiniad i bennu lefel briodol y gefnogaeth i'w rhoi i'r unigolyn.

Offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth

Mae offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth¹¹ yn offeryn ar-lein sy'n rhoi modd i unigolion a chynghorwyr weld pa ddarpariaeth cyflogadwyedd sydd ar gael yng Nghymru, wedi'i deilwra yn unol ag amgylchiadau personol unigolyn, fel y disgrifir ar y wefan:

“Cyfeiriadur yw Llwybrau Cyflogaeth o'r rhaglenni sydd ar gael ledled Cymru i dy gefnogi i gynyddu dy sgiliau a dy gyfleoedd cyflogaeth.”¹²

Ar ôl llenwi nifer o gwestiynau syml, caiff llwybr pwrpasol ei greu i'w ddefnyddio i gael rhagor o wybodaeth, cyngor a thrafodaethau yn rhoi arweiniad:

Y cwestiynau allweddol yw: cod post, dyddiad geni, rhyw, statws cyflogaeth, a gawsant eu gwneud yn ddi-waith yn ddiweddar, lefel eu cymhwyster uchaf, y sector o ddiddordeb, boed mewn addysg / hyfforddiant, diddordeb mewn dechrau busnes, ac unrhyw amgylchiadau personol arbennig (megis bod ag anabledd).

Cynllun Gweithredu Cyflogadwyedd a Sgiliau (CaS)

Trafodir a chytunir ar Gynllun Gweithredu CaS gyda'r unigolyn, gan fanylu ar lefel y gefnogaeth barhaus sydd ei angen i gyflawni'r nodau a nodwyd. Mae'n cynnwys dadansoddiad o'r canlynol: dewis yrfa (sy'n berthnasol i farchnadoedd llafur yn lleol, rhanbarthol a chenedlaethol); sgiliau rheoli gyrfa; bylchau sgiliau; rhwystrau i hyfforddiant a chyflogaeth; gofynion cymorth gwasanaethau; lefel y gefnogaeth ddilynol ar hyfforddiant gyrfa sydd ei hangen; a chyfleoedd dysgu addas yn seiliedig ar ganlyniadau offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth.

Mae'r Cynllun Gweithredu CaS hefyd yn cofnodi camau gweithredu i'w gwneud gan yr unigolyn, gan Gyrfa Cymru a chan bartneriaid eraill, e.e. Canolfan Byd Gwaith. Bydd hyfforddi ac ymgysylltiad parhaus â'r unigolyn yn parhau yn unol â lefel y gefnogaeth a nodwyd yn ystod y cyfweiliad cychwynnol i roi arweiniad.

¹¹ www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/

¹² www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/

Rydych chi yma Hafan > Porth Sgiliau > Llwybrau Cyflogaeth > Chwilio

Llwybrau Cyflogaeth

Nôl i Porth Sgiliau

Am ennill mwy o sgiliau? Chwilio am help i ddod o hyd i waith? Awyddus i symud ymlaen i swydd well?

Chwilia i weld pa gymorth y mae gen ti hawl iddo yng Nghymru. Cyfeiriadur yw Llwybrau Cyflogaeth o'r rhaglenni sydd ar gael ledled Cymru i dy gefnogi i gynyddu dy sgiliau a dy gyfleoedd cyflogaeth.

Sut mae'n gweithio

1. Ateba ambell i gwestiwn syml er mwyn i ni allu teilwra'r opsiynau sydd ar gael i ti
2. Edrycha ar y canlyniadau a phenderfyna pa raglenni sydd o ddiddordeb i ti
3. Cysyllta â Gyrf Cymru neu gyda'r rhaglen yn uniongyrchol am ragor o wybodaeth
4. Darllena fwy am sut y galli di ddatblygu dy sgiliau a symud ymlaen yn dy swydd

*Noder mai crynodeb o'r cymhwysedd a'r cymorth sydd ar gael yw'r cyfeiriadur hwn. Am fanylion llawn ac i weld a wyt ti'n gymwys cysyllta â'r darparwr neu ffonia Gyrf Cymru ar 0800 028 4844.

Bydd yr wybodaeth a roddwch isod ond yn cael ei defnyddio i ddod o hyd i raglenni addas y byddwch o bosib yn gymwys ar eu cyfer tra byddwch ar y wefan hon. Ni chaiff yr wybodaeth a roddwch ei chadw at ddefnydd pellach yn y dyfodol. Os hoffech drafod eich opsiynau ymhellach gyda Chynghorydd Gyrfaoedd bydd gofyn i chi roi eich manylion cyswllt ar ddiwedd y broses. I gael rhagor o fanylion am sut caiff eich gwybodaeth ei phrosesu a'i rhannu cymerwch olwg ar ein hadran ar breifatrwydd.

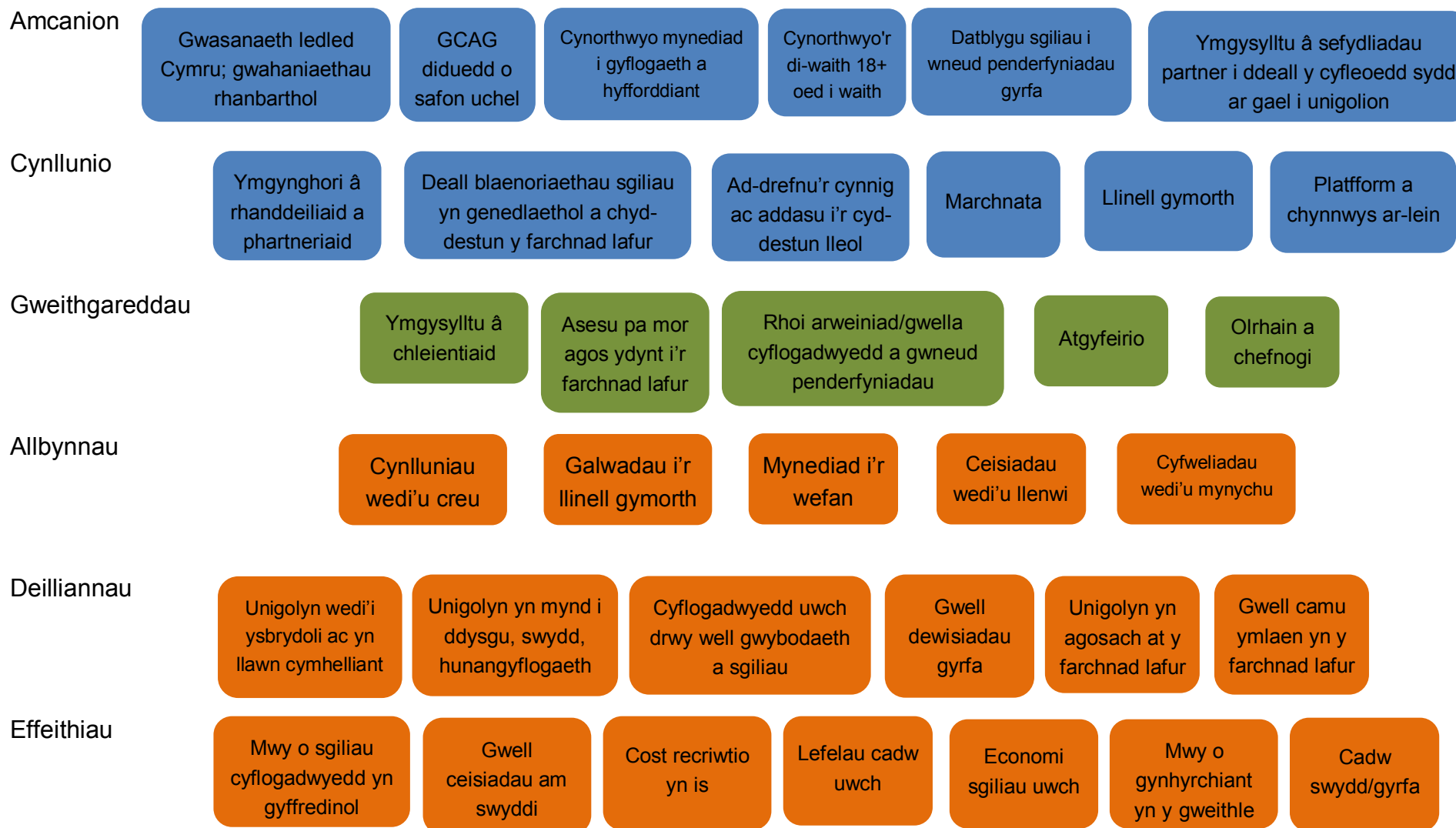


Cwblha ein ffurflen 3 cham cyflym i weld pa raglenni sy'n addas i ti

Theori Newid

- 3.12 Mae model theori newid yn helpu i ddeall sut y bwriedir gweithredu elfennau allweddol y Rhaglen er mwyn cyflawni'r nodau cyffredinol. Mae adolygu nodau, amcanion a dulliau cyflwyno yn rhoi modd i ni egluro'r theori ynghylch sut y bydd y gwasanaeth yn arwain at allbynnau a deilliannau ac, felly, ymhle y dylem ganolbwyntio'r gwerthusiad.
- 3.13 Mae'r model yn Ffigwr 3.1 yn crynhoi'r canlynol:
- Nodau'r gwasanaeth
 - Gweithgareddau cynllunio sy'n angenrheidiol i gefnogi'r gweithredu
 - Gweithgareddau sy'n rhan o ddarparu'r gwasanaeth
 - Allbynnau disgwylidig o'r gwasanaeth
 - Deilliannau disgwylidig o'r gwasanaeth
 - Effeithiau y mae'r gwasanaeth yn bwriadu eu creu.
- 3.14 Awgryma'r theori newid mai maes pwysig i'w werthuso o ran ei effaith arfaethedig ar lwyddiant y Rhaglen yw cryfder y berthynas a sefydlwyd gan gynghorwyr Gyrfa Cymru â defnyddwyr y gwasanaeth, ynghyd â'r gefnogaeth y gall y cynghorwyr ei rhoi trwy'r berthynas hon. Yn y pen draw, dylai'r cyfuniad o Gynllun Gweithredu Gyrfa Cymru a defnyddio'r wefan / llinell gymorth arwain at fwy o geisiadau (am swyddi a dysgu pellach) a chyfweliadau. Y prif ddeilliannau disgwylidig yw cynyddu cymhelliant a hunanhyder unigolion, a ddylai gynyddu'r tebygolrwydd y bydd unigolyn yn gwella eu safle yn y farchnad lafur.
- 3.15 Dylai canlyniadau gwneud gwell penderfyniadau gyrfaf fod fel a ganlyn:
- Mwy o effeithlonrwydd i gyflogwyr o ran nifer y cyfweliadau sydd eu hangen, costau recriwtio, cyfraddau cadw gwell (yn sgil unigolion yn gwneud penderfyniadau gyrfaf gwell)
 - Mwy o sgiliau a chynhyrchiant yn yr economi
 - Llai o ddiweithdra, gwell boddhad swydd a chadw swydd i unigolion.
- 3.16 Felly, canolbwyntiodd y gwerthusiad ar ddeall safbwyntiau rhanddeiliaid, staff gweithredu a defnyddwyr gwasanaeth. Y nod oedd deall a oedd y gwasanaeth wedi cyflawni'r deilliannau bwriadedig trwy ei waith.

Ffigwr 3.1: Theori Newid



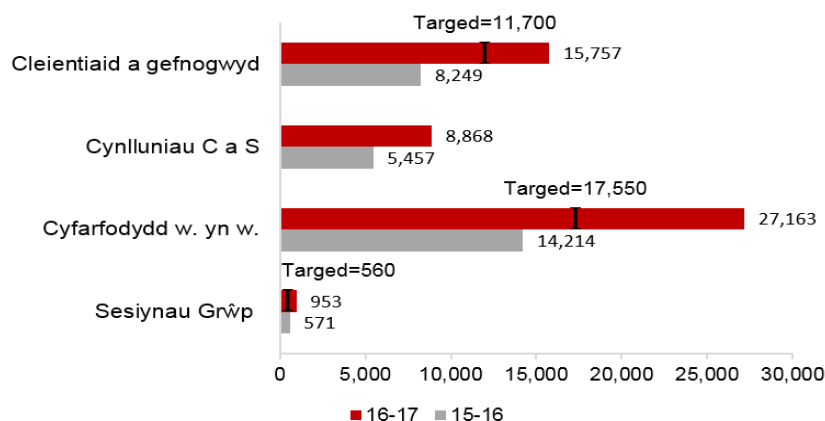
4. Adolygu dogfennau a data rheoli

- 4.1 Er mwyn deall perfformiad y gwasanaeth, mae'r adran hon yn adolygu'r data a gasglwyd trwy wybodaeth monitro perfformiad Gyrfa Cymru rhwng 2015-16 a 2016-17. Mae hyn yn cynnwys allbynnau (cyfanswm y cleientiaid a gefnogwyd, cynlluniau cyflogaeth a sgiliau, cyfarfodydd wyneb yn wyneb a sesiynau grŵp), deilliannau (atgyfeirio ymlaen i ddarpariaeth sgiliau, cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau, cleientiaid yn mynd i gyflogaeth a chleientiaid yn llunio CV) ac atgyfeiriadau i'r gwasanaeth (o'r Ganolfan Byd Gwaith a hunanatgyfeiriadau).

Allbynnau

- 4.2 Cafwyd cynnydd cryf ar yr allbynnau allweddol a phob un ohonynt wedi gwella bob blwyddyn ers 2015-16, gan fod yn uwch na'r targedau. Roedd nifer y cleientiaid a gefnogwyd bron wedi dyblu o 8,249 yn 2015-16 i 15,757 yn 2016-17, ffigwr sy'n gryn dipyn yn uwch na'r targed o 11,700.¹³ Yn yr un modd, roedd nifer y cyfarfodydd wyneb yn wyneb wedi dyblu yn ystod y cyfnod dwy flynedd o 14,214 i 27,163, sydd hefyd dipyn yn uwch na'r targed. Cynyddodd nifer y cynlluniau cyflogaeth a sgiliau 63 y cant o 5,457 i 8,868, tra bod nifer y sesiynau grŵp wedi cynyddu 67 y cant o 571 i 953, a hynny hefyd llawer yn uwch na'r targed o 560.

Ffigwr 4.1: Allbynnau'r gwasanaeth yn erbyn targedau 2015/16-2016/17



Ffynhonnell: System Gwybodaeth Reoli Gyrfa Cymru 2015-16 a 2016-17

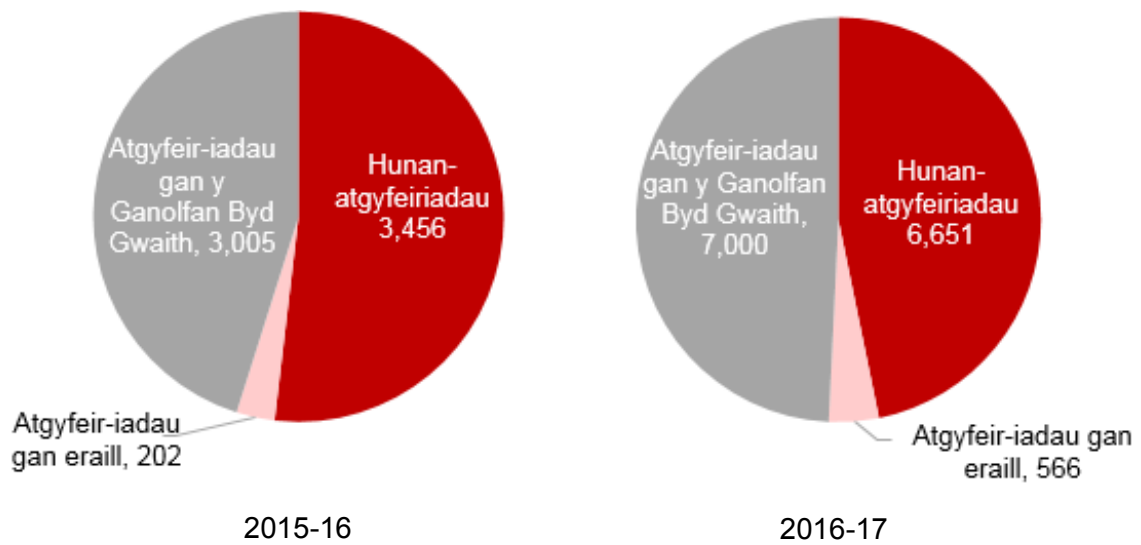
Sylwer: CaS=Cyflogaeth a Sgiliau; w.yn w.= wyneb yn wyneb

¹³ Targedau o'r Cytundeb Gweithredu, Mawrth 2017

- 4.3 Credir bod y ffigyrau perfformio cryf hyn yn gysylltiedig â nifer o ffactorau, gan gynnwys y gwasanaeth yn aeddfedu, mwy o ymwybyddiaeth ymysg ddefnyddwyr / rhanddeiliaid yn arwain at ragor o atgyfeiriadau, estyn y gwasanaeth i bobl dan 18 oed a mwy o farchnata.
- 4.4 Ar lefel ranbarthol,¹⁴ nodwyd y pwyntiau canlynol rhwng 2015-16 a 2016-17:
- Roedd y cynnydd yn y cleientiaid a gefnogwyd ar ei uchaf yn y Gorllewin (103 y cant) o'i gymharu â'r Gogledd (69 y cant)
 - Roedd nifer y cyfarfodydd wyneb yn wyneb yn adlewyrchu'n fras gyfrannau'r cleientiaid a gefnogid gan ranbarth; gwelwyd mwy o gynnydd yng Nghanol y De (123 y cant) a'r Gorllewin (110 y cant) o'i gymharu â'r De-ddwyrain (65 y cant) a'r Gogledd (68 y cant)
 - Gostyngodd nifer y sesiynau grŵp 51 y cant yn y Gogledd er eu bod wedi cynyddu ym mhob ardal arall, gyda chynnydd o 137 y cant yng Nghanol y De.
- 4.5 Dangosydd pwysig a fesurwyd rhwng 2015-16 a 2016-17 yw ffynhonnell yr atgyfeiriadau i'r Porth Sgiliau. Yn 2015-16 roedd dros hanner yr atgyfeiriadau (52 y cant) yn hunanatgyfeiriadau, a 45 y cant yn dod o'r Ganolfan Byd Gwaith. Erbyn 2016-17 roedd cydbwysedd yr atgyfeiriadau wedi newid, gyda chyfran uwch (49 y cant) yn dod o'r Ganolfan Byd Gwaith a chyfran is (47 y cant) yn hunanatgyfeiriadau. Roedd y newid hwn yn bennaf oherwydd mwy o ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth yn y Ganolfan Byd Gwaith.

¹⁴ Y rhanbarthau y cyfeirir atynt yw pedwar rhanbarth gweithredu Gyrfu Cymru, sef y De-ddwyrain, Canol y De, y Gogledd, a'r Gorllewin.

Ffigwr 4.2: Atgyfeiriadau i'r Porth Sgiliau 2015/16–2016/17



Ffynhonnell: System Gwybodaeth Reoli Gyrfa Cymru 2015-16 a 2016-17.

4.6 Roedd pob rhanbarth wedi cynyddu eu niferoedd ledled yr holl ddangosyddion allbwn allweddol (Tabl 4.1), gyda niferoedd uwch o gleientiaid wedi'u cefnogi, cynlluniau Cyflogaeth a Sgiliau wedi'u creu a chyfarfodydd wyneb yn wyneb wedi'u cynnal.

4.7 Y prif amrywiadau a nodwyd rhwng 2015-16 a 2016-17 oedd:

- Cafwyd y cynnydd mwyaf mewn cleientiaid yn cael eu hatgyfeirio gan y Ganolfan Byd Gwaith yn y De-ddwyrain (176 y cant)
- Cafwyd y cynnydd mwyaf mewn hunanatgyfeiriadau oedd yn y Gogledd (108 y cant).

Tabl 4.1: Allbynnau'r gwasanaeth yn ôl ardal 2016/17 a'r newid ers 2015/16

	Gogledd	Gorllewin	De-ddwyrain	Canol y De
Atgyfeiriadau gan y Ganolfan Byd Gwaith/JCP (niferoedd, 2016/17)	1,175	1,406	2,130	2,289
Atgyfeiriadau gan y Ganolfan Byd Gwaith (canran y newid ers 2015/16)	73%	162%	176%	126%
Atgyfeiriadau gan eraill (niferoedd, 2016/17)	170	126	109	161
Atgyfeiriadau gan eraill (canran y newid ers 2015/16)	336%	200%	195%	92%
Hunanatgyfeirio (niferoedd, 2016/17)	1,440	2,070	1,260	1,881
Hunanatgyfeirio (canran y newid ers 2015/16)	108%	95%	61%	105%
Cleientiaid a gefnogwyd (niferoedd, 2016/17)	3,012	4,007	3,781	4,957
Cleientiaid a gefnogwyd (canran y newid ers 2015/16)	69%	103%	98%	92%
Cynlluniau C a S wedi'u creu (niferoedd, 2016/17)	1,992	2,122	2,060	2,694
Cynlluniau C a S wedi'u creu (canran y newid ers 2015/16)	74%	51%	67%	61%
Cyswllt wyneb yn wyneb (niferoedd, 2016/17)	5,322	7,376	6,654	7,811
Cyswllt wyneb yn wyneb (canran y newid ers 2015/16)	68%	110%	65%	123%

- 4.8 Yn ôl tystiolaeth o adroddiadau cynnydd chwarterol (sef o Ionawr 2015 i Ragfyr 2015) defnyddiwyd amrywiaeth o arferion llwyddiannus ac enghreifftiau o benderfyniadau ffurfiannol i wella perfformiad y gwasanaeth a chyflawni'r lefelau llwyddiant a ddisgrifiwyd yn gynharach:

- Roedd ymgysylltu â phartneriaid yn ddull effeithiol o helpu i gynhyrchu atgyfeiriadau ar draws pob rhanbarth, yn enwedig gyda sefydliadau cymunedol. Enghraifft o gysylltiad â sefydliadau cymunedol yw Canolfan Gyrfaoedd Abertawe yn gweithio gyda Gingerbread, sef mudiad i deuluoedd ag un rhiant, gan gynnig cyfweiliadau un-i-un a sesiynau grŵp [Medi 2015].
- Roedd cydleoli â phartneriaid (yn enwedig Canolfannau Byd Gwaith a cholegau) yn ddull effeithiol o helpu i greu atgyfeiriadau ar draws pob rhanbarth.
- Roedd yr holl ranbarthau wedi datblygu cysylltiadau â Chymunedau am Waith gan gynnwys sesiynau briffio rhwng aelodau staff a chydleoli.
- Nodwyd yr angen am fwy o gefnogaeth wyneb yn wyneb yn y Gogledd gan nad oedd gan gleientiaid y sgiliau TGCh sylfaenol angenrheidiol i ddefnyddio cymorth ar-lein [Medi 2015]; roedd hyn yn ymwneud yn benodol â chleientiaid 25+ oed “angen cefnogaeth sylweddol i ddatblygu sgiliau cyflogadwyedd, e.e. sgiliau sylfaenol, cefnogaeth mentora, sgiliau digidol”.¹⁵
- Cynhaliwyd ffair yrfaoedd dros dro yng Nghaerdydd (Canol De Cymru), mewn partneriaeth â Chanolfan Byd Gwaith, a hon wedi cynorthwyo i dargedu cleientiaid [Medi 2015]. Mynychodd 85 o gleientiaid 25+ oed y digwyddiad hwn; cynlluniwyd i ailadrodd llwyddiant yr enghraifft hon o arfer da o dargedu darpar gleientiaid mewn digwyddiadau yn y dyfodol, gan eu hanelu at wahanol grwpiau, er enghraifft, rhieni unigol.
- Mae sesiynau diweddarau cynghorwyr gyrfa ym mhob rhanbarth wedi helpu o ran gwaith papur a chofnodi data [Medi 2015]. “Roedd y sesiwn hon yn cynnwys rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am waith papur a chofnodi ar y gronfa data IO yn ogystal â sesiwn ar lenwi taflenni amser.”¹⁶

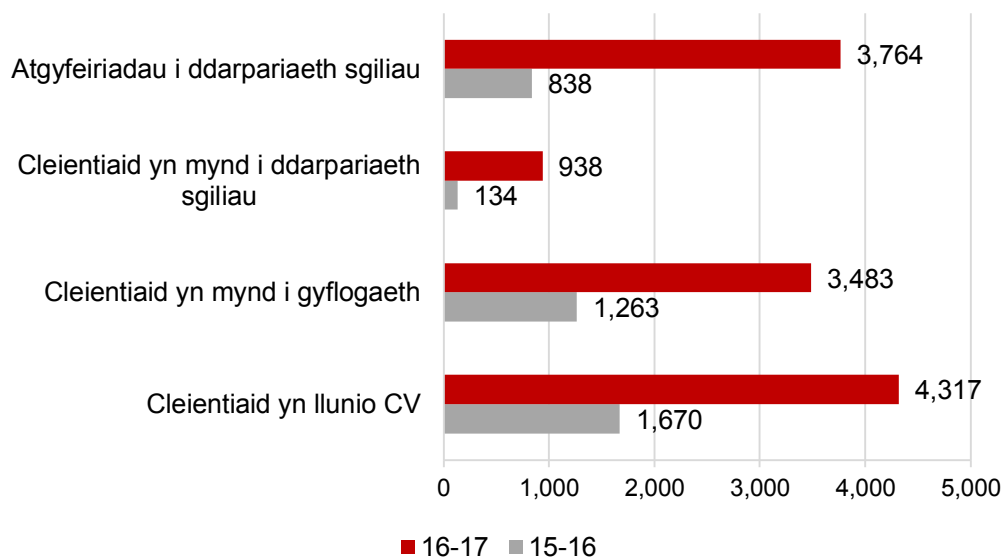
¹⁵ Ffurflen hawlio chwarterol Porth Sgiliau Unigol (ISG), Chwarter 3

¹⁶ Ffurflen hawlio chwarterol Porth Sgiliau Unigol (ISG), Chwarter 3

Deilliannau

- 4.9 Adlewyrchwyd y cynnydd yn nifer y cleientiaid rhwng 2015-16 a 2016-17 yn y ffigyrau deilliannau. Bu cynnydd pedair gwaith drosodd yn nifer yr atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau (gan godi o 838 i 3,764 yn ystod y ddwy flynedd). Cododd cyfran yr holl gleientiaid a gefnogwyd a atgyfeiriwyd i ddarpariaeth sgiliau o 10 y cant yn 2015-16 i 24 y cant yn 2016-17.

Ffigwr 4.3: Deilliannau'r gwasanaeth 2015/16–2016/17



Ffynhonnell: System Gwybodaeth Reoli Gyrfa Cymru 2015-16 a 2016-17

- 4.10 Cynyddu hefyd wnaeth nifer y cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau; cododd y gyfradd a aeth i ddarpariaeth sgiliau o'i gymharu â'r rheiny a atgyfeiriwyd o 1:6 i 1:4.
- 4.11 Cynyddodd nifer y cleientiaid yn mynd i gyflogaeth i 3,483, gan arwain at dros bumed (22 y cant) o'r holl gleientiaid a gefnogwyd yn mynd i gyflogaeth yn 2016-17 o'i gymharu â 15 y cant yn 2015-16. Cododd cyfran yr holl gleientiaid oedd wedi llunio CV o 20 y cant o'r holl gleientiaid yn 2015-16 i 27 y cant erbyn 2016-17.
- 4.12 Ni chafodd yr atgyfeirio i sefydliadau partner ei fonitro yn ystod 2015-16, er bod 1,149 o gleientiaid wedi'u hatgyfeirio i sefydliad partner yn 2016-17.

- 4.13 Roedd pob rhanbarth wedi cynyddu'r niferoedd ledled yr holl ddangosyddion deilliannau allweddol o'i gymharu â 2015-16. Yn 2016-17 bu rhagor o atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau, rhagor o gleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau, rhagor o gleientiaid yn mynd i gyflogaeth a rhagor o gleientiaid yn llunio CV ledled yr holl ardaloedd.
- 4.14 Ar lefel ranbarthol, nodwyd y pwyntiau canlynol rhwng 2015-16 a 2016-17:
- Gwelwyd y cynnydd mwyaf mewn atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau, cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau a chleientiaid yn mynd i gyflogaeth yn y De-ddwyrain; er hynny, yr ardal honno oedd â'r cyfraddau isaf yn y ddwy flynedd hyn
 - Y cynnydd mwyaf o ran cleientiaid yn llunio CV oedd yn y Gorllewin.

Tabl 4.2: Deilliannau'r gwasanaeth yn ôl ardal 2016/17 a'r newid ers 2015/16

	Gogledd	Gorllewin	De-ddwyrain	Canol y De
Atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau (niferoedd, 2016/17)	927	879	634	1,324
Atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau (canran y newid ers 2015/16)	341%	289%	734%	306%
Cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau (niferoedd, 2016/17)	237	261	177	263
Cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau (canran y newid ers 2015/16)	339%	342%	2429%	1779%
Cleientiaid yn mynd i gyflogaeth (niferoedd, 2016/17)	868	920	791	904
Cleientiaid yn mynd i gyflogaeth (canran y newid ers 2015/16)	140%	199%	215%	164%
Cleientiaid yn llunio CV (niferoedd, 2016/17)	967	855	1,372	1,123
Cleientiaid yn llunio CV (canran y newid ers 2015/16)	226%	241%	88%	186%

Cost y Rhaglen

- 4.15 Cyfanswm gwariant y Rhaglen oedd £2,598,810.00, gan roi cost fesul buddiolwr i'r Porth Sgiliau o £164.93. Y gost fesul cleient yr atgyfeirir i'r ddarpariaeth yw £659.72.
- 4.16 Ni ddarganfuwyd unrhyw raglen debyg ar gyfer meincnodi'r data hwn yn ei herbyn.

5. Arolwg staff y rheng flaen

- 5.1 Fel rhan o'r gwaith maes ar gyfer y gwerthusiad hwn, cynhaliwyd arolwg o staff Gyrfa Cymru sy'n ymwneud â rheoli a chyflenwi'r Rhaglen. Amcan yr arolwg oedd deall safbwynt staff gweithredu ynghylch pob elfen o'r broses (*ymgysylltu, asesu, rhoi arweiniad, atgyfeirio ac olrhain a chefnogi*) a'u hasesiad o'r offer a ddefnyddid yn y gwaith hwnnw.
- 5.2 Anfonwyd yr arolwg at holl staff Gyrfa Cymru a nodwyd fel rhai oedd yn ymwneud â rheoli a gweithredu'r Porth Sgiliau ac eithrio'r rhai a ddewiswyd ar gyfer cyfweiliad manwl. Mae'n bosibl fod rhai o ymatebwyr yr arolwg hefyd wedi bod yn rhan o roi'r Rhaglen ar waith a'i gweinyddu.
- 5.3 Mae'r holl ddyfyniadau yn yr adran ganlynol wedi'u codi o'r ymatebion i'r arolwg ar-lein.

Proffil y staff a holwyd

- 5.4 O'r staff a holwyd, roedd union hanner ohonynt (38/76) yn gweithio fel Cyngorwyr Gyrfa yn Gyrfa Cymru, a'r ail grŵp mwyaf yn Anogwyr Cyflogadwyedd (21/76). Cawsom hefyd atebion gan grŵp sylweddol o weinyddwyr a rheolwyr, yn ogystal â dau Anogwr Cyflogadwyedd sy'n gweithio ar y llinell gymorth/ffôn.

Tabl 5.1: Rolau swyddi staff Gyrfa Cymru a holwyd

Rôl	%	Nifer
Cynghorydd Gyrfa	50%	38
Anogwr Cyflogadwyedd	28%	21
Anogwr Cyflogadwyedd – Gyrfa Cymru (linell gymorth)	3%	2
Rheolwr / gweinyddydd	17%	13
Arall	3%	2
Cyfanswm	100%	76

Sylfaen = 76

- 5.5 Er bod peth crynodiad bychan o ymatebion arolwg wedi dod o'r De-ddwyrain, cafwyd dosbarthiad daearyddol cymharol wastad mewn ymatebion ledled Cymru; o'r 76 ymateb, daeth naw o ardal Caerdydd a chwech o Gasnewydd, gyda 17 arall o Flaenau Gwent, Caerffili a Merthyr Tudful. Un ardal awdurdod lleol yn unig (Bro Morgannwg) na chafwyd ymatebion oddi yno.

Ymgysylltu â'r Porth Sgiliau

- 5.6 Gofynnwyd i ymatebwyr yr arolwg ddweud wrthym pa un o bum cam cefnogi'r Rhaglen yr oeddynt hwy wedi bod yn rhan ohono (caniateid sawl ateb), a dangosir y data yn nabl 5.2 isod.

Tabl 5.2: Pa gamau yng nghefnogaeth y Rhaglen ydych chi wedi bod yn rhan ohonynt?

Cam	%	Nifer
Ymgysylltu (dod â chleientiaid i mewn drwy wasanaethau ymgysylltu: ar y we, dros y ffôn, wyneb yn wyneb)	66%	50
Asesu (cyfweiliad un-i-un i roi arweiniad; datblygu proffiliau cleientiaid; prawf sgrinio drwy becyn cymorth WEST; asesu bylchau sgiliau a'r angen i gael cymorth parhaus; Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau)	67%	51
Rhoi arweiniad (cymorth pwrpasol; cyngor ac arweiniad; hyfforddiant a chymorth cyflogadwyedd)	58%	44
Atgyfeirio (atgyfeirio i ddarparwyr, rhaglenni a gwasanaethau hyfforddiant a chyflogadwyedd priodol; cymorth â cheisiadau hyfforddiant)	71%	54
Olrhain a chefnogi (cofnodi rhyngweithiadau ar gyfer proffil cleientiaid; olrhain atgyfeiriadau i wasanaethau cymorth eraill; cymorth ôl-hyfforddiant; monitro cynnydd)	76%	58
Arall	28%	21
Cyfanswm	100%	76

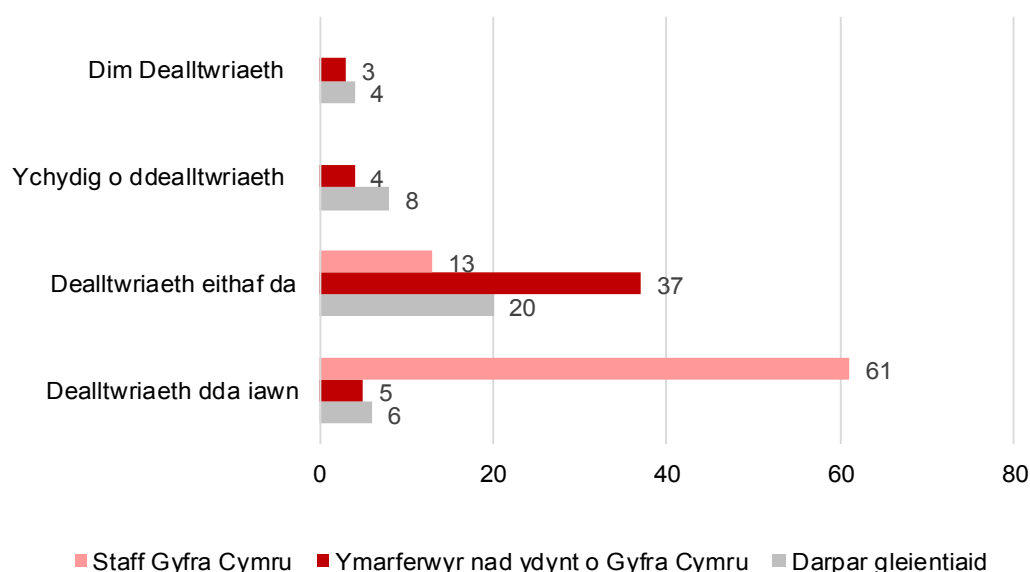
Sylfaen=76

- 5.7 Mae'n werth nodi bod y staff a samplwyd, ar gyfartaledd, wedi bod yn rhan o 3.7 o bum cam y Rhaglen (278/76). Ar gyfartaledd roedd tua dau draean o ymatebwyr yr arolwg wedi ymwneud â phob un o'r camau cymorth, yr isaf oedd Rhoi Arweiniad (44/76) a'r un amlaf oedd Olrhain a Chefnogi (58/76). Mae'n werth nodi bod mwyafrif sylweddol (50/76) yn gweld eu hunain fel rhan o'r cyfnod ymgysylltu â chleientiaid. Roedd hyn yn arwydd o ymrwymiad staff Gyrfa Cymru i beidio â dim ond 'derbyn yn oddefol' y cleientiaid sydd wedi 'cerdded drwy'r drws' (neu'r porth ar y rhynggrwyd neu wedi codi'r ffôn), ond eu bod yn hytrach wedi bod yn rhan weithredol o ymgysylltu â'r cleientiaid.
- 5.8 Gwelir hyn hefyd wrth ddadansoddi'r 21 ymateb 'arall' i gwestiwn yr arolwg. Cynhyrchwyd rhai o'r ymatebion hyn gan y rhai mewn rheolaeth a gweinyddiaeth a amlygodd weithgareddau gweinyddol y Rhaglen (roedd 'rheoli Cynghorwyr Gyrfa/Anogwyr Cyflogadwyedd' yn ymateb cynrychioladol). Daethom ar draws nifer o enghreifftiau o waith allgymorth wedi'i gynnal yng nghyd-destun y Porth Sgiliau sydd y tu hwnt i ddiffiniad llym pum elfen y Rhaglen, a'r rhain wedi'u gwneud gan Gynghorwyr Gyrfa neu Anogwyr Cyflogadwyedd a fyddai o bosibl yn cyfrif fel ymgysylltu rhagweithiol; soniodd un Anogwr am ymweld â Chanolfannau Byd Gwaith ac ysgolion a chrybwyllodd un Cynghorydd ymweld â chwmnïau lle roedd diswyddiadau wedi'u cynllunio neu ar y gweill. Soniodd rhai Cynghorwyr am fynychu Ffeiriau Sgiliau, ac un wedi sôn am wneud cyflwyniadau ar 'y farchnad lafur leol, blwch sgiliau, etc.'.

Ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau a marchnata

- 5.9 Roedd y tîm gwerthuso am ddeall y farn am lefelau ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau ymysg tri grŵp rhanddeiliaid pwysig – sef cleientiaid, staff Gyrfa Cymru, a sefydliadau partner. Rydym yn sylweddoli bod yr ymatebion hyn yn cynrychioli barn staff a gyfwelwyd ynghylch lefelau ymwybyddiaeth am y Porth ymhlith grwpiau eraill ac felly dylid eu dehongli'n ofalus.

Ffigwr 5.1: Pa mor dda y mae'r Porth Sgiliau wedi cael ei ddeall ymhlith darpar gleientiaid, ymarferwyr nad ydynt yn rhan o Gyrfa Gymru, a staff Gyrfu Cymru?



Sylfaen=76

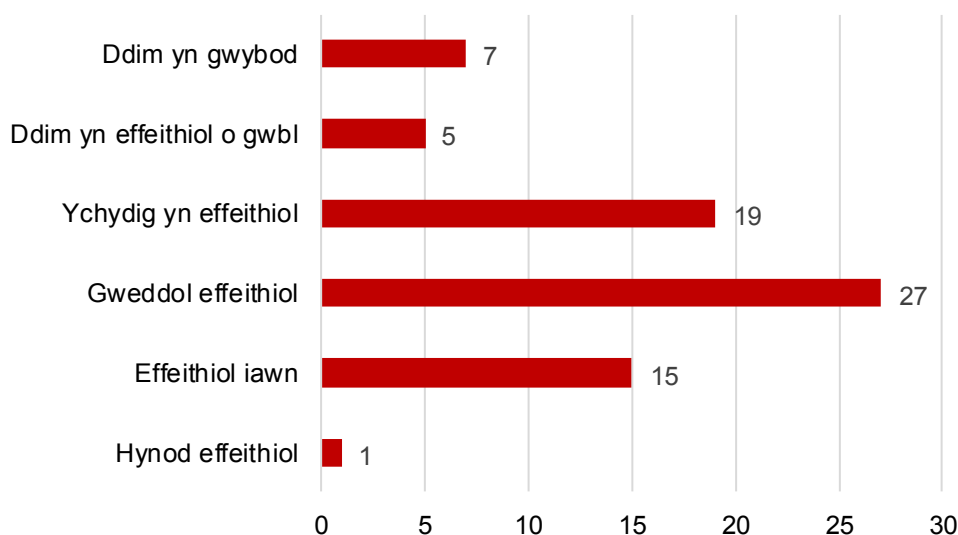
- 5.10 Mae'r data yn dangos patrwm eithaf clir. Mae staff Gyrfu Cymru yn teimlo eu bod nhw eu hunain yn deall y Porth yn dda, gyda dim ond un ymatebwr yn mynegi barn ychydig yn negyddol. Ar y cyfan, teimlai ymatebwyr yr arolwg hefyd fod gan ymarferwyr mewn sefydliadau partner hefyd ddealltwriaeth eithaf da o'r Porth er nad yw mor uchel â staff Gyrfu Cymru. Fodd bynnag, mae hynny'n newid ychydig pan ofynnwyd iddynt am eu barn ynghylch dealltwriaeth darpar gleientiaid am y Porth; i ran fwyaf o ymatebwyr yr arolwg (45/76), mae gan ddarpar gleientiaid ddealltwriaeth wan o'r Rhaglen.
- 5.11 Mae'n anodd dyfarnu a yw'r lefel hon o ymwybyddiaeth ymhlith darpar gleientiaid yn iach neu'n destun pryder (gan gofio mewn byd delfrydol y byddai gan bob darpar gleient wybodaeth berffaith am y rhaglenni cymorth swyddi a hyfforddiant sydd ar gael). Mae hefyd yn bwysig lliniaru unrhyw sylw gyda'r rhybudd mai barn am ymwybyddiaeth yw'r rhain fel y nodwyd hwy gan staff Gyrfu Cymru, a hynny'n anochel yn golygu eu bod yn gweld eu hunain – nid heb reswm – i fod yn fwy gwybodus am y Porth nag eraill. I gael dyfarniad llawn ar lefelau ymwybyddiaeth ymhlith darpar gleientiaid, byddai angen mwy o ymchwil gan gynnwys dadansoddiad manwl o ganlyniadau arolwg ymadawyr yr ESF.

- 5.12 Y patrwm sy'n codi o'r sylwadau esboniadol ar gyfer y cwestiwn hwn yw bod staff Gyrfa Cymru yn credu naill ai (a) bod gan gleientiaid fel arfer lefelau isel iawn o wybodaeth am y Porth – hyd yn oed ar ôl cael eu hatgyfeirio gan sefydliad partner – neu (b) fod ganddynt ryw faint o ymwybyddiaeth am y Porth, ond bod eu gwybodaeth naill ai'n anghywir neu'n anghyflawn. Fel y nodwyd gan rai staff, nid yw hyn yn broblem sy'n unigryw i'r Porth; yn gyffredinol, nid yw darpar gleientiaid i gynlluniau cymorth cael swydd yn poeni lawer am enwau neu frandiau gan boeni fwy ynghylch cael rhyw fath o gefnogaeth effeithiol yn ystod cyfnodau o newid, symud ymlaen neu amharu ar eu safle yn y farchnad lafur:

“Rwy’n cael y cwestiwn yna yn anodd ei ateb – dyw pobl sy’n galw draw am gymorth yn aml ddim wedi clywed am y Porth Sgiliau i Oedolion – dim ond galw mewn i gael cymorth maen nhw - a sai’n meddwl ei bod yn bwysig a ydyn nhw’n gwybod beth yw’r label a ddefnyddiwn ar gyfer y cymorth hwn / sut rydyn ni’n ariannu’r Porth.”

- 5.13 Gofynnwyd i ymatebwyr yr arolwg roi eu barn inni ynghylch pa mor effeithiol y credent oedd y marchnata ar y Porth Sgiliau. Unwaith eto, rhaid bod yn ofalus wrth ddehongli'r cwestiwn hwn gan mai dyma farn staff Gyrfa Cymru sy'n ymwneud â'r Porth, na ellir eu hystyried yn gynulleidfa darged i'r ymgyrchoedd marchnata a gynhelir ar gyfer y Rhaglen.

Ffigwr 5.2: Pa mor effeithiol y mae marchnata'r Porth Sgiliau wedi bod?



Sylfaen = 74

5.14 At ei gilydd, dim ond lleiafrif bach iawn (5/74) a nododd nad oeddent yn teimlo bod y marchnata ar gyfer y Porth wedi bod yn effeithiol, er fel y nodwyd uchod nid staff Gyrfa Cymru a oedd wedi cael eu targedu yn yr ymgyrchoedd marchnata, tra bod y mwyafrif (67/74) o'r farn bod y marchnata wedi bod yn effeithiol i wahanol raddau.

5.15 O edrych ar yr ymatebion ansoddol i'r cwestiwn, lle gofynnwyd i ymatebwyr Gyrfa Cymru esbonio eu barn ynghylch pa mor effeithiol y credent oedd marchnata'r Porth, ceir amrywiaeth o ymatebion yn amrywio o'r rheiny a ddywedodd nad ydynt yn ymwybodol iawn o ba farchnata sydd wedi'i wneud i'r rheiny sydd â barn weddol gryf ar y pwnc. Yn gynrychioladol o'r grŵp cyntaf, ceir sylwadau sy'n dangos yn glir nad staff Gyrfa Cymru oedd targedau'r ymgyrchoedd marchnata, megis:

"Nid wyf yn gwybod digon am fraich farchnata Gyrfa Cymru i wybod pa mor effeithiol y mae wedi bod. Ar wahân i ryw faint o wybodaeth ar ein gwefan ac ychydig o daflenni yn y siop, nid wyf wedi gweld nac wedi clywed amdano'n cael ei hyrwyddo ar y cyfryngau."

5.16 Ymhlith y grŵp arall – y rhai â barn eithaf cryf – mae yna hefyd raniad yn y data. Mae un grŵp clir yn awgrymu na fu digon o farchnata yn eu barn hwy. Mae sylwadau fel *"Nid yw'n weladwy i bawb"* neu *"Mae staff Gyrfa Cymru yn gwybod amdano – nid wyf yn argyhoeddedig fod y cyhoedd!"* yn awgrymu rhywfaint o sgeptigiaeth ynghylch pa mor ddigonol oedd y marchnata ar y Porth Sgiliau i'r cyhoedd ehangach. Mae rhai sylwadau sgeptig yn awgrymu bod argraff fod y rhan fwyaf o gleientiaid wedi dod trwy lwybrau heblaw marchnata uniongyrchol, er enghraifft:

"Sai'n gwybod am neb sy wedi cysylltu â Gyrfa Cymru oherwydd yr hysbysebu arno. Mae cleientiaid yn dod aton ni am gyngor ac arweiniad annibynnol ar yrfa a hefyd cymorth cyflogadwyedd oherwydd eu bod yn gwybod ein bod yn cynnig hyn, ond dydyn nhw ddim yn sôn am y Porth Sgiliau ar unrhyw adeg."

5.17 Soniodd llawer o'r ymatebwyr am bartneriaid ac asiantaethau eraill fel y prif gyfrwng ar gyfer atgyfeirio i'r Porth Sgiliau (ac felly'r ymgysylltu â chleientiaid):

"Ychydig iawn o gleientiaid sydd wedi dod aton ni (dim un rwyf i'n bersonol wedi'u bwcio mewn neu wedi rhoi ar lwyth achosion) oherwydd hysbyseb maen nhw wedi'i glywed neu ei weld, mae'r rhan fwyaf yn cael eu hatgyfeirio gan asiantaethau (sydd yn aml iawn wedi cael sylw penodol i'w gwneud yn ymwybodol) ac mae cleientiaid eraill wedi clywed am Gyrfa Cymru drwy bobl

eraill yn siarad am y peth ond dim cyfeiriad uniongyrchol at unrhyw brosiect neu gontract.”

5.18 Mae'n bwysig nodi bod atgyfeiriad gan bartner yn ysgogwr pwysig i recriwtio i'r Porth Sgiliau, a byddai cynghorwyr yn gwybod am yr atgyfeiriad ond efallai na fyddent yn ymwybodol a oedd marchnata ar gyfer y Porth wedi bod â rhan yn cael y cleientiaid hynny i ymgysylltu â sefydliadau partner yn y lle cyntaf.

5.19 Ar y llaw arall, roedd yna lawer o staff rheng flaen a oedd yn sylweddoli bod marchnata wedi cael effaith ar yrru traffig i'r Porth Sgiliau, er bod hynny wedi'i gydbwysu â'r safbwynt mai atgyfeiriadau yn dal oedd y prif lwybr ymgysylltu:

“Mae marchnata ar adegau penodol y flwyddyn yn sicr wedi cynyddu atgyfeiriadau yn ystod y cyfnod marchnata, ond mae'r mwyafrif o atgyfeiriadau yr ydw i wedi'u gweld yn tueddu i ddod o atgyfeiriadau gan asiantaethau eraill a rhywun wedi sôn wrth y cleient – sef cleientiaid oedd yn hapus gyda'r gwasanaeth ac wedi dweud wrth ffrindiau a theulu i ddod i'n gweld ni.”

5.20 Ar y llaw arall, cafwyd rhai sylwadau penodol ynghylch effeithiolrwydd canfyddedig marchnata. Ymddengys bod lefel eithaf da o ymwybyddiaeth ynglŷn â gwybodaeth am y gwahanol fathau o farchnata (*“Wedi cael ei hysbysebu ar y radio a llawer o bosteri yn hysbysebu'r Porth a hefyd presenoldeb y Porth Sgiliau mewn digwyddiadau”, “Yn ymwybodol o hysbysebion ar y radio”, “Rwyf weithiau wedi gweld taflenni a hysbysebion ar gyfer y Porth, rwy'n credu bod hyrwyddo'r Porth ar y cyfryngau cymdeithasol wedi bod yn dda”*), ond roedd rhai awgrymiadau o ffyrdd eraill. Roedd y rheini'n cynnwys:

- Deunyddiau mwy penodol yn egluro'r hyn sydd ar gael, yn enwedig y cysylltiad rhwng y Porth Sgiliau a Gyrfa Cymru
- Mwy o hysbysebu mewn canolfannau hyfforddi / ymarferwyr lleol
- Hysbysebion ar ddolenni teledu mewn meddygfeydd, swyddfeydd post, ac ati
- Taflenni mewn llyfrgelloedd a chaffis
- Marchnata penodol ar gyfer athrawon ysgol a darlithwyr coleg.

5.21 At ei gilydd, ymddengys bod cydbwysedd y sylwadau'n awgrymu bod ymdeimlad a rennir bod:

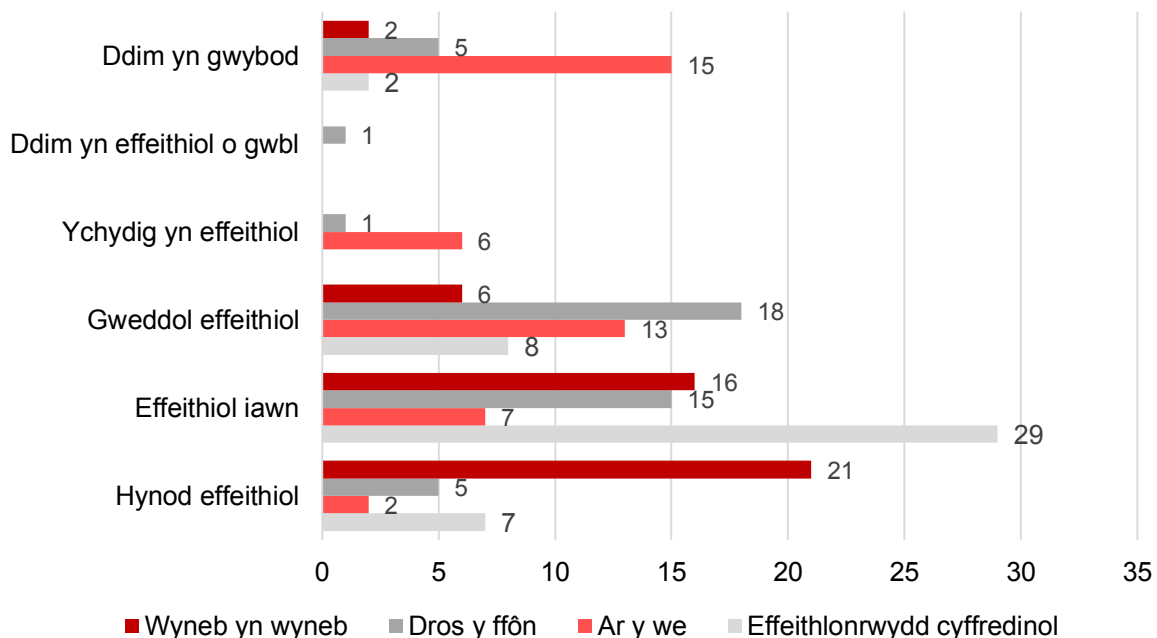
- Marchnata yn bwysig (ychydig o sylwadau sy'n awgrymu yr ystyrir nad yw marchnata yn bwysig)

- P'un a ydynt yn effeithiol ai peidio (mae rhai sylwadau'n llawn amheuan, mae'r mwyafrif yn gadarnhaol), mae cydnabyddiaeth helaeth ymysg staff Gyrfa Cymru ynghylch yr ymgyrchoedd ar y cyfryngau cymdeithasol fel cyfran o'r holl sylwadau gwybodus am farchnata.

Ymgysylltu

- 5.22 Ar y cyfan, roedd staff Gyrfa Cymru oedd â phrofiad uniongyrchol ohono yn teimlo bod y broses ymgysylltu wedi bod naill ai'n hynod effeithiol neu'n effeithiol iawn.¹⁷ Rhaid cael ymchwil pellach i ddeall effeithiolrwydd marchnata o safbwynt y cleient.

Ffigwr 5.3: Pa mor effeithiol fu'r broses o ymgysylltu â chleientiaid y gellir rhoi gwasanaeth priodol iddynt drwy'r Porth Sgiliau?



Sylfaen = 46

- 5.23 Mae'r rhan fwyaf (36/46) yn amlwg yn teimlo fod y broses ymgysylltu ar y cyfan yn effeithiol neu'n effeithiol iawn. Cafwyd ambell awgrym yn ymwneud â'r *dull* ymgysylltu; ystyrir mai wyneb yn wyneb sydd fwyaf effeithiol (37/46), ac yna dros y ffôn (20/46) ac yna ar y we (9/46). Dim ond un ymateb a gofnodwyd sy'n awgrymu nad oedd un o'r dulliau ymgysylltu (yn yr achos hwn, dros y ffôn) yn effeithiol. Mae sylwadau ansoddol yn dangos bod y staff hynny sy'n ymwneud â'r broses ymgysylltu yn gweld gwerth gwirioneddol i gyswllt wyneb yn wyneb sy'n caniatáu i gleientiaid ddeall yr ystod o wasanaethau a'r hyn a gynnigir gan y Porth Sgiliau (yn hytrach na rhaglenni eraill sy'n cynnig cymorth i gael swyddi):

¹⁷ Gofynnwyd y cwestiwn yn unig i staff a oedd wedi bod yn rhan o'r broses ymgysylltu (n=46)

“Does dim ffordd well o ymgysylltu â chleientiaid nag wyneb yn wyneb. Mae cyswllt dros y we yn cyfyngu wrth esbonio pwysigrwydd y Porth Sgiliau. Prin yw sgiliau TGCh cleientiaid... Mae'r ffôn yn aml yn gofyn am gwrdd wyneb yn wyneb ychwanegol er mwyn DANGOS [pwyslais yn y gwreiddiol] i gleientiaid sut i ddefnyddio'r wefan.”

- 5.24 Awgrymodd rhai ymatebwyr nad oedd darpar gleientiaid o bosibl yn gyfforddus â thechnoleg, a hynny'n gallu cyfyngu ar effeithiolrwydd y cyfrifiadur fel offeryn ymgysylltu; soniodd eraill am eu teimlad, er bod y ffôn yn bwysig, nad yw'n caniatáu'r un lefel o ryngweithio ac ymgysylltu dynol a all helpu i ymlacio cleientiaid a gwneud iddynt deimlo'n gyfforddus mewn sefyllfa a all fod fel arall yn un llawn straen.
- 5.25 Fodd bynnag, yr hyn sy'n amlwg yn yr ymatebion a gafwyd yw y gwerthfawrogi'r gwasanaeth unigryw y mae'r Porth Sgiliau yn ei gynnig, sef cyfres o lwybrau ymgysylltu, ac fe'i hystyrir yn bwysig gan y staff. Er y gellir dadlau effeithiolrwydd un llwybr yn erbyn un arall, ymddengys bod cydnabyddiaeth gyffredinol bod cynnig pob un o'r tri yn cynyddu ehangder a chyrhaeddiad y Porth ymhlith darpar gleientiaid a rhai newydd:

“Yn yr holl swyddfeydd rwyf wedi gweithio ynddynt ers i'r prosiect hwn ddechrau, mae cleientiaid bob amser wedi cael cynnig y gwasanaeth mwyaf addas iddyn nhw – yn bennaf mae apwyntment wyneb yn wyneb yn cael ei wneud ond ar gyfer cwestiynau ychwanegol sydd gan gleientiaid efallai neu ar gyfer y rheiny nad ydynt eto yn barod i ymgysylltu pan fyddant yn galw draw i'r swyddfa am y tro cyntaf, maen nhw'n cael gwybod am y gwasanaeth dros y ffôn ac ar y we.”

“Mae'r bobl hynny sy'n cael eu hystyried yn briodol ar gyfer y Porth Sgiliau yn cael y gwasanaeth gorau wyneb yn wyneb, er bod rhywfaint o gymorth dros y we (yn enwedig e-bost) o gymorth mawr. Beth sy'n cael ei hyrwyddo o fewn Gyrfa Cymru yw gwasanaeth sy'n cyfuno'r digidol a wyneb yn wyneb ond mae'n rhy fuan i wybod i ba raddau mae hyn yn effeithiol. Byddai'n ddefnyddiol i gleientiaid, yn enwedig pobl fethedig a'r rhai sy'n byw mewn ardaloedd anghysbell, allu cael mynediad at ein gwasanaeth trwy apiau ac/neu sianeli'r cyfryngau cymdeithasol. Yn wir, mae diweithdra (a thlodi ariannol) yn rhwystr mawr i rai pobl gael mynediad i'r gwasanaeth yn fewnol yn ein canolfannau a'n gwasanaethau allgymorth. I'r rheiny sy'n gallu ymgysylltu, mae'r broses yn caniatáu i gleientiaid

gael eu cefnogi hyd eithaf ein gallu ni a'n partneriaid. Fodd bynnag, culni meddwl fyddai cyfyngu pobl newydd sydd am ymuno â phrosiectau'r Porth Sgiliau i'r rhai sy'n dod i gyfweiliadau wyneb yn wyneb yn unig, yn enwedig mewn oes o ddatblygu a hyrwyddo gwasanaeth sy'n cyfuno'r digidol a'r personol."

Asesu

- 5.26 Gofynnodd y tîm gwerthuso i'r ymatebwyr esbonio sut maent yn cynnal y broses o nodi rhwystrau i gyflogaeth ac/neu nodi sgiliau ac anghenion hyfforddi. Disgrifir ein harsylwadau o'r broses asesu ac atgyfeirio yn adran 7 isod, ond mae patrwm cyffredinol wedi dod i'r amlwg o'r ymatebion penagored i'r ymchwiliad hwn.
- 5.27 Mae'n amlwg bod y rhai sy'n ymwneud ag asesu ac atgyfeirio yn teimlo ei bod yn bwysig dechrau trwy gael ymdeimlad cyffredinol o anghenion y cleientiaid a'u dyheadau cyffredinol wrth ymgysylltu â'r Porth Sgiliau. Gall y broses hon ddechrau cyn i'r darpar gleient gerdded trwy'r drws:

"...rydym yn trafod y cleient gyda'n gilydd a pha lefel o gefnogaeth sydd ei hangen a thrafod y rhwystrau y mae'r cleient yn eu hwynebu a pha lefel o gymorth sydd ei angen i helpu'r cwsmer i symud ymlaen."

"Gwybodaeth gan bartneriaid ynghylch rhwystrau, rhwystrau gweledol e.e. materion hylendid, cyffuriau neu alcohol. Daw'r rhan fwyaf ohono gan y cleientiaid eu hunain pan fyddant yn cael arweiniad neu yn fy ngweld am y sgwrs gyntaf – mae pobl yn gyffredinol yn eithaf agored ynghylch eu problemau, e.e. iechyd, caeth i rywbeth, diffyg profiad cyflogaeth ac ati."

- 5.28 Cyfeiriodd yr ymatebwyr at yr angen i sefydlu perthynas bersonol a llawn ymddiriedaeth gyda chleientiaid cyn mynd ati i asesu'n ffurfiol:

"Trwy feithrin perthynas yn seiliedig ar ymddiriedaeth gyda'r cleient a chytuno ar reolau sylfaenol, gwneud y cleient yn ymwybodol o ddiogelu data a chyfrinachedd. Trwy gyngor ac arweiniad, gwrando, holi, stilio, herio a chytuno ar y camau nesaf a gwneud gwaith dilynol ar y camau gweithredu a'r symud ymlaen."

"Rwy'n nodi rhwystrau trwy gydol y broses rhoi arweiniad, sy'n cynnwys gwrando ar stori'r cleient mewn ffordd empathig sydd ddim yn beirniadu; rhannu fy nadansoddiad i o'u sefyllfa gyda'r cleient mewn ffordd onest ond sensitif ac yna ceisio cael cytundeb gyda'r cleient ar ffordd ymlaen CAMPUS/SMART sy'n ystyried unrhyw faterion sydd wedi dod i'r amlwg."

“I rai cleientiaid mae angen technegau Cyfweld Ysgogol (Motivational Interviewing) a Ffocws ar Ateb (Solution Focused) cyn adnabod anghenion hyfforddiant / profiad gwaith a’u cyfeirio at yr asiantaeth berthnasol.”

- 5.29 Mae pwysigrwydd gallu defnyddio technegau a sgiliau cyfweld priodol (empathi, deall cefndir a chyd-destun) yn dod i’r amlwg mewn llawer o’r sylwadau, e.e.

“Mae cyfres o gamau pwysig i gadw atyn nhw wrth gynnal cyfweiliadau e.e. defnyddio offer graddio / cwestiynau penagored i weld trwy unrhyw rwystrau a gyflwynir. Ceisio cael cleientiaid trwy gwestiynau a chrynhoi atebion i weld drostynt eu hunain lle mae pethau wedi mynd o’i le a deall yr achosion sylfaenol. Mae rhwystrau personol sy’n atal cleientiaid rhag hyd yn oed ddechrau ystyried eu diffygion sgiliau / hyfforddiant, ac felly mae rhoi modd i’r cleientiaid fynd i’r afael â rhwystrau megis fawr o gymhelliant, amserlenni afrealistig i gyflawni amcanion, dealltwriaeth afrealistig ynghylch pa mor anodd y gall hi fod i fod yn llwyddiannus. Heb sôn am ffyrdd o fyw cymhleth a rhwystrau cymdeithasol/economaidd.”

- 5.30 At ei gilydd, mae’n bosibl y gellir crynhoi fel a ganlyn y ffordd y mae’r broses ddiagnostig gychwynnol hon yn datblygu cyn defnyddio offer asesu ffurfiol:

“Trwy arwain ac ymchwilio, a’r cleient yn dweud eu hanes.”

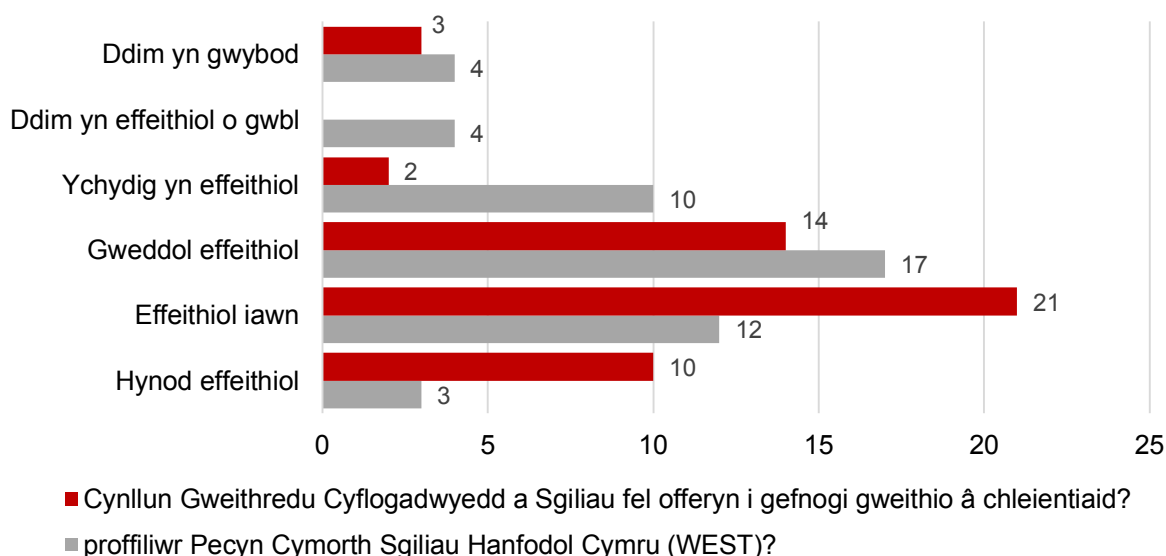
- 5.31 Ar ôl y broses gychwynnol hon, dywedodd y rhan fwyaf o staff wrthym eu bod yn defnyddio cyfres o offer asesu ffurfiol, gan sôn yn bennaf am Becyn Cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru (WEST) a’r Cwis Paru Swyddi. Cyfeiriodd rhai staff at gynnal Archwiliad Iechyd Sgiliau fel rhan o’r broses ddiagnostig. Mae llawer o’r sylwadau yn pwysleisio’r rôl sydd gan staff Gyrfa Cymru wrth helpu’r cleientiaid i lywio drwy’r offer ac i ddefnyddio’r dechnoleg yn briodol ac yn effeithiol. Pan ofynnwyd pa mor effeithiol oedd y broses hon o adnabod rhwystrau a diagnosteg, yn ôl 42 o’r 48 o ymatebwyr a ddywedodd eu hunain eu bod yn rhan o’r cam hwn o weithredu’r Porth Sgiliau, roedd y broses yn un effeithiol neu’n hynod o effeithiol. Yn amlwg, o safbwynt y staff gweithredu, mae’r broses gychwynnol o roi arweiniad a diagnosteg yn gweithio’n dda iawn.

“Teimlaf fod hwn yn ddull effeithiol iawn oherwydd fy mod yn cadw at y model arweiniad ac yn defnyddio offer a thechnegau i helpu cleientiaid yn ofalus ac yn sensitif i nodi unrhyw rwystrau a all eu hatal rhag cael cyflogaeth. Ni chaiff cleientiaid eu harwain na’u prosesu byth. Fy nod bob tro yw eu grymuso i adnabod rhwystrau er mwyn iddynt deimlo bod ganddynt reolaeth. Rwyf wedi

gweld bod hyn yn golygu bod cleientiaid yn fwy tebygol o ddilyn ymlaen ar gamau y cytunwyd arnynt e.e. mynychu cyfarfod gyda chorff sy'n rhoi cymorth neu holi am gwrs."

- 5.32 Gofynnwyd i'r ymatebwyr ddweud wrthym beth yw eu barn am effeithiolrwydd y ddau brif offer asesu¹⁸ ffurfiol a ddefnyddir ar gyfer rhaglen y Porth Sgiliau – sef pecyn cymorth WEST a'r Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau (CaS) – a dangosir yr atebion isod.

Ffigwr 5.4: Pa mor effeithiol yw'r offer canlynol yn eich gwaith yn asesu cleientiaid?



Sylfaen = 50

- 5.33 Er bod y ddau offeryn wedi cael cefnogaeth gadarnhaol gan staff Gyrfa Cymru sy'n eu defnyddio'n rheolaidd, mae'n amlwg bod y farn am Gynllun Gweithredu CaS ychydig yn fwy ffafriol (31/50 yn hynod o effeithiol neu'n effeithiol iawn) o'i gymharu â phecyn cymorth WEST (15/50). Dim ond pedwar ymatebydd oedd o'r farn nad oedd yr offer yn effeithiol o gwbl (pob un yn ymwneud â phecyn proffilio WEST).
- 5.34 Wrth ddadansoddi'r ymatebion ansoddol, mae'n amlwg bod staff Gyrfa Cymru yn gweld rôl y ddau offeryn i fod yn wahanol iawn; mae pecyn cymorth WEST yn ddefnyddiol er mwyn asesu sgiliau rhifedd a llythrennedd sylfaenol yn ogystal â lefelau sgiliau a gwybodaeth am TG, tra bod Cynllun Gweithredu CaS yn nodi camau gweithredu ac yn eu hamlinellu yn erbyn disgwyliadau (yn hyn o beth, nid ystyrir bod WEST yn berthnasol i holl ddefnyddwyr gwasanaethau'r Porth Sgiliau). Mae sylwadau'n datgelu'r rôl hollbwysig y gall pecyn proffilio WEST ei chwarae:

¹⁸ Credai'r staff yr oeddem ni wedi ymgysylltu â nhw bod yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn bennaf yn offeryn atgyfeirio a thrafodir hyn yn yr adran ar atgyfeirio isod.

“Mae prawf WEST yn arf hynod effeithiol i’w ddefnyddio gyda chleientiaid, gan eu bod yn aml yn gwneud cais am swyddi sy’n gofyn am lythrennedd a rhifedd ar lefel benodol. Yn ystod y blynyddoedd diwethaf cafwyd canran llawer uwch o gleientiaid nad ydynt wedi sefyll TGAU neu wedi derbyn gradd isel. Wrth ddefnyddio offer WEST mae’n gwneud i’r cleient ddeall pa lefel maen nhw ar hyn o bryd a gallwn wedyn eu cefnogi wrth symud ymlaen i’r lefel nesaf gan ddefnyddio darpariaeth leol i’w helpu i symud ymlaen.”

- 5.35 Mae’r ychydig sylwadau sy’n wrthbwynt i’r farn ffafriol gyffredinol am WEST yn cynnwys sylwadau megis:

“Dydw i ddim yn teimlo mai’r ffordd orau o ddefnyddio amser y cynghorydd neu’r cleient yw cael pawb i ddefnyddio proffiliwr WEST. Er bod llythrennedd digidol yn sgîl sydd ei hangen yn y rhan fwyaf o weithleoedd ac mewn gwirionedd i gael swydd gan fod y rhan fwyaf o swyddi yn cael eu hysbysebu ar-lein, dyw e ddim yn rhywbeth rwyf i’n ei weld yn hanfodol i gyfweliad rhoi arweiniad. Rwy’n gallu gweld ei rinweddau i’r cleientiaid hynny sy’n ystyried gyrfaedd lle caiff TG ei ddefnyddio’n helaeth, e.e. rolau mewn swyddfa, ac i’r rheiny sy’n poeni am eu sgiliau (ychydig iawn ohonynt sydd gen i) ond dydw i ddim yn teimlo ei fod yn ychwanegu unrhyw werth i fy ngwaith yn asesu cleientiaid.”

- 5.36 Cafwyd un rhybudd gwerthfawr posibl gan un ymatebydd (a oedd â barn ffafriol am WEST), a ddywedodd:

“Mae WEST yn gallu bod yn brofiad negyddol i rai cleientiaid er ei fod yn rhoi pwynt cyfeirio i gleientiaid. Mae hyn yn gallu arwain at y cleient yn sylweddoli pa mor gyfyngedig ydyn nhw mewn gwirionedd a dylid ei ddefnyddio yn ofalus ac ar yr adeg iawn neu ddim o gwbl.”

- 5.37 Adroddwyd gan un ymatebydd hefyd y gall WEST roi canlyniadau sy’n amrywio’n eithaf eang pan wneir ef â’r un cleient ar adegau gwahanol; nododd yr ymatebydd hwn eu bod wedi rhoi cynnig ar hyn ymhlith staff y swyddfa, a bod “yr un person yn gwneud y proffiliwr ar wahanol adegau yn aml yn cael canlyniad anghyson, gyda gwahaniaethau mawr”. Nid oes gennym ddata arall ar wahân i’r un sylw hwn, ond byddai’n werth edrych ar hyn i sicrhau bod WEST yn rhoi gwerthusiadau sefydlog a chyson ledled yr ymatebwyr.

- 5.38 Mae Cynllun Gweithredu CaS yn rhan greiddiol o weithredu'r Porth Sgiliau ac mae'n amlwg yn cael ei werthfawrogi'n fawr iawn gan fwyafrif y staff gweithredu. Cafodd eu rôl yn y broses ei grynhoi fel a ganlyn:

“Rwy’n credu bod y Cynllun Sgiliau Cyflogaeth [sic] yn arf effeithiol i’r cleientiaid gan ei fod yn gynllun symud ymlaen o’r hyn y mae angen iddyn nhw ei wneud i gyflawni eu hamcanion ar ôl cael cyfweliad gyrfa. Mae’n amlinellu beth sydd angen iddyn nhw ei wneud i symud ymlaen. Drwy gael dogfen sy’n amlinellu beth sydd wedi cael ei drafod yn y cyfweliad gyrfa, mae modd cyfeirio ato maes o law. Yn aml mae cleientiaid angen gallu gwneud camau bychain i’w helpu i gyflawni eu dyheadau.”

- 5.39 Roedd yr ymatebwyr wedi gwahaniaethu’n glir rhwng Pecyn Cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru (WEST) a’r Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau, o ran bod WEST yn canolbwyntio mwy ar nodi rhwystrau sgiliau a chyflogadwyedd, tra bod Cynllun Gweithredu CaS yn ymwneud â dilyniant a nodi llwybrau ymlaen. Mae hyn yn cyfrif am rywfaint o amharodrwydd y staff i ymgorffori WEST oherwydd yr ofn bod nodi rhwystrau yn cael effaith negyddol a phesimistaidd ymhlith ymatebwyr a allai fod eisoes yn teimlo wedi’u llethu gan heriau’r farchnad lafur. O’r herwydd:

“Mae Cynllun Gweithredu CaS yn effeithiol iawn fel offeryn er mwyn i’r cleient weld beth yw eu sefyllfa ar hyn o bryd, pa rwystrau sydd ganddynt a sut y gallant symud ymlaen.”

“Mae’r Cynllun Gweithredu CaS yn rhywbeth defnyddiol i’n helpu i ddangos i gleientiaid ble maen nhw ar eu taith ac i amlinellu’r camau sydd eu hangen arnynt i gyrraedd ble maen nhw am fod.”

- 5.40 Roedd rhai o’r sylwadau yn cynnig awgrymiadau ar gyfer y Cynllun Gweithredu CaS; dywedodd un ymatebydd ei bod hi’n cymryd llawer o amser i lenwi Cynllun Gweithredu CaS, ac yn aml nid oes ganddynt yr amser i’w lenwi yn ystod y cyfweliad – ac efallai na fydd amser ganddynt i ddychwelyd ato wedyn oherwydd pwysau gwaith. Dywedodd un arall na ddylai’r Cynllun Gweithredu CaS fod yn cynnwys cymaint o ffocws ar hanes yn y farchnad lafur (gan adleisio’r pwynt ynghylch atgyfnerthu posibl ar yr ymdeimlad o fethiant a phesimistiaeth ymhlith cleientiaid); yn hytrach, dylai gadw’r elfennau sy’n gadarnhaol ac yn edrych am ymlaen.

- 5.41 Waeth beth fo'u barn am offer penodol, mae'r arolwg yn darparu tystiolaeth bod staff (47/50) ran amlaf o lawer yn cytuno â'r datganiad bod "asesu sgiliau a pharodrwydd i swydd yn sail angenrheidiol i alluogi broceriaeth a chynllunio gweithredu mwy effeithiol". Yn llygaid y staff gweithredu, mae'n amlwg bod model gweithredu'r Porth Sgiliau i Oedolion yn llwyddiant ac mae'r staff yn teimlo'n hyderus bod y prosesau y gofynnir iddynt eu dilyn yn cynhyrchu'r canlyniadau gofynnol yn ystod y cyfnod asesu a diagnosteg.

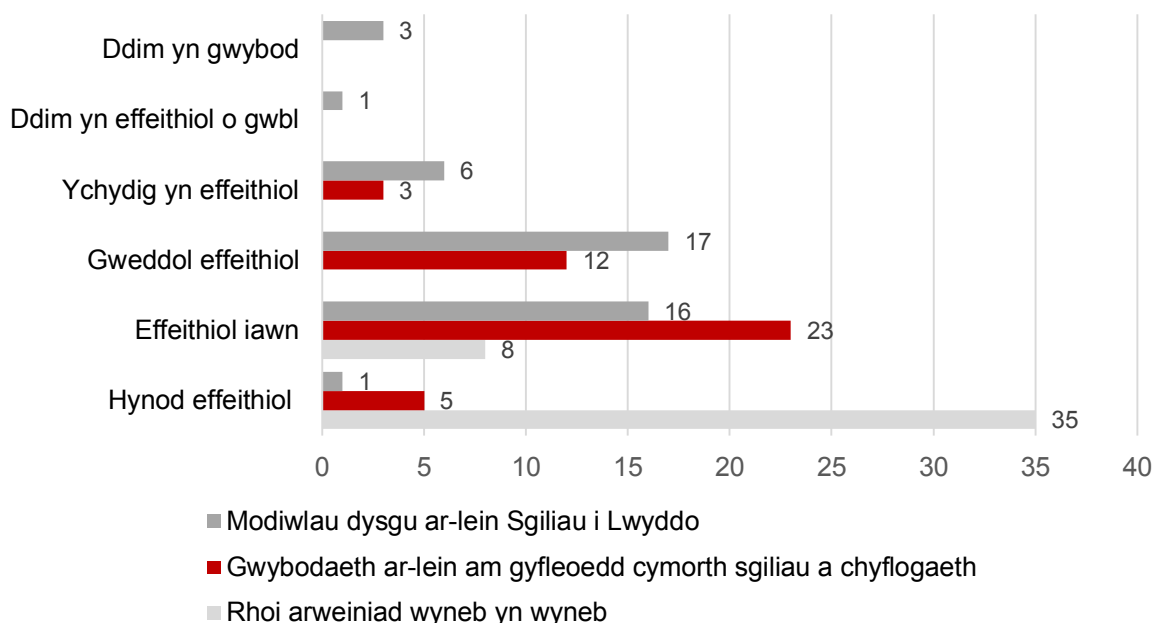
"Mae hyn yn hanfodol wrth weithio gyda chleientiaid fel rhan o'r Porth Sgiliau oherwydd heb hyn, mae cleientiaid yn ymgeisio am gyfleoedd nad ydyn nhw'n addas ar eu cyfer ac nad yw'n rhoi cyflogaeth hirdymor iddynt. Gan fod cleientiaid yn aml yn gwneud ceisiadau i'r un diwydiant dro ar ôl tro heb ddeall nad ydyn nhw'n addas i'r math hwnnw o waith, ond yn aml dyna'r unig beth y mae ganddyn nhw brofiad ohono. Enghraifft yw ein bod yn gweld llawer o gleientiaid sy'n gweithio yn niwydiant y Sector Canolfan Alwadau sy'n cyflogi canran uchel o staff yng Nghaerdydd. Rydyn ni'n gweld pobl sydd wedi gweithio yn y canolfannau cyswllt gwahanol (First Source, Admiral, Tesco, Conduit, British Gas ac Admiral) ac yn gyson yn colli eu swyddi oherwydd nad oedd ganddyn nhw'r sgiliau angenrheidiol ar gyfer y swydd. Ond er gwaethaf colli eu swyddi, maen nhw'n dal i ymgeisio am yr un gwaith yn y diwydiant."

- 5.42 At ei gilydd, ystyrir bod y cyfuniad o gyfweliadau wyneb yn wyneb a defnyddio offer diagnostig ac asesu ffurfiol yn arbennig o bwysig wrth lunio llwybr i gleientiaid:

"Dyma'r byd go iawn ac mae cleientiaid yn elwa o orfod wynebu'r gwir o ran lle maent nhw yn y darlun gyrfaedd ehangach. Mae angen cyflwyno hyn iddynt ar y cyflymder priodol ac yn llawn empathi. Mae achlysuron pan fo cleientiaid yn gwadu neu'n osgoi ymgysylltu â byd gwaith ac wedyn byddai mynd ati'n gryfach yn briodol."

- 5.43 Dangosir y farn am bob un o dair elfen y cymorth yng nghyfnodau diagnostig ac asesu'r Porth Sgiliau yn Ffigwr 5.5 isod.

Ffigwr 5.5: Pa mor effeithiol yw'r elfennau cymorth canlynol wrth gynorthwyo cleientiaid?



5.44 Unwaith eto, dengys y data hwn fod y gwasanaethau sy'n cael eu darparu trwy'r Porth Sgiliau yn cael eu hystyried yn effeithiol gan y rhan fwyaf o gyfranogwyr yr arolwg; yr unig elfennau o'r cymorth yr oedd cryn sgeptigiaeth o ran eu heffeithiolrwydd cyffredinol yw'r modiwlau dysgu ar-lein Sgiliau i Lwyddo (Skills to Succeed). Mae sylwadau ansoddol yn cynnig rhai awgrymiadau pam yr ystyrir bod modiwlau Sgiliau i Lwyddo yn llai effeithiol na'r elfennau cymorth eraill.

5.45 Yr amheuaeth bennaf a fynegwyd ynghylch Sgiliau i Lwyddo yn yr ymatebion amdano, yw'r canfyddiad, er nad yw'n orfodol, ei fod wedi'i anelu at gynulleidfa iau (16-24 mlwydd oed) ac nid yw'n wirioneddol addas ar gyfer asesu oedolion.

“Teimlaf fod Sgiliau i Lwyddo wedi'i anelu at rai 16 i 20 oed, nid wyf yn argyhoeddedig ei fod yn briodol i oedolion.”

“Mae Sgiliau i Lwyddo yn effeithiol ond nid yw ar gyfer pawb; mae rhai o'r modiwlau wedi'u hanelu at bobl ifanc a gall hyn beri i rai cleientiaid y Porth Sgiliau gadw draw oddi wrtho.”

5.46 Ymhlith y rheiny sy'n dal o'r farn fod yr offeryn yn effeithiol, cydnabyddir y dylai ei ddefnydd fod wedi'i dargedu'n fwy priodol tuag at y grŵp demograffig hwn o ddarpar gleientiaid neu gleientiaid gwirioneddol.

“Mae Sgiliau i Lwyddo wedi bod yn effeithiol, ond rydyn ni wedi cael adborth bod rhai o'r modiwlau yn canolbwyntio ar bobl ifanc.”

- 5.47 Unwaith eto, mae'r farn yn amrywio ynghylch datrysiadau posibl i'r gred ei fod yn anaddas i ddemograffeg y 'gweithiwr delfrydol' i'w gyrraedd drwy'r Porth Sgiliau. Ar y naill law, cafwyd yr awgrym y gellid ailwampio Sgiliau i Lwyddo i ffurf sy'n targedu fwy ar y grŵp gweithlu hŷn:

"Mae Sgiliau i Lwyddo fel petai wedi'i dargedu at bobl ifanc sy'n gadael ysgol ac yn aml nid yw'n addas iawn i gleientiaid sy'n oedolion. Mae golwg y rhaglen yn rhad, ac nid yw'n cyflwyno ei hun yn dda i gleientiaid, ond hefyd gallai'r strwythur a'r cynnwys fod wedi'i gyflwyno yn llawer mwy effeithiol a'i addasu i'n cleientiaid."

- 5.48 Roedd y rheiny a fynegai'r mwyaf o farn negyddol (a deimlid yn gryf) yn awgrymu mai cyfyngedig yw defnyddioldeb Sgiliau i Lwyddo yng nghyd-destun y Porth Sgiliau:

"Rhaglen i bobl ifanc 16-24 oed yw Sgiliau i Lwyddo, ond mae hyd yn oed cleientiaid 20 a 21 oed wedi dweud pa mor blentynnaidd yw llawer o elfennau'r adnodd dysgu ar-lein. Mae technegau a ddefnyddid yn y gorffennol wedi gweithio ers blynyddoedd lawer, gyda phrawf ystadegol ei fod yn sicrhau dilyniant yn gadarnhaol, er sut y gall modiwl ar-lein guro'r system hon dwn i ddim. Mae Sgiliau i Lwyddo yn gwbl anaddas i bobl sydd â chefnidir proffesiynol neu academaidd cryf ac, er y bydd rhai yn gweld ei ddefnydd, mae ymateb cleientiaid yn amrywio o ddryswch llwyr i anghrediniaeth bur fod meddalwedd mor sylfaenol, plentynnaidd a nawddoglyd i raddau yn cael ei ddefnyddio yn yr oes fodern a digidol sydd ohoni."

- 5.49 Roedd nifer o ymatebwyr – boed hwy'n credu yn y pen draw fod modiwlau Sgiliau i Lwyddo yn effeithiol neu beidio – yn cyfeirio at yr hyn yr ystyrient fel modiwlau rhy hir a chymhleth. Er enghraifft, nododd un ymatebydd:

"Dw i wedi teimlo bod gormod o eiriau ar fodiwlau dysgu ar-lein gwefan Sgiliau i Lwyddo ac mae i'w weld yn digalonni pobl neu maen nhw'n cyrraedd rhyw bwynt ac yna'n eu gadael heb eu cwblhau."

- 5.50 Nodwn nad yw Sgiliau i Lwyddo yn orfodol yn y Porth Sgiliau ac fe'i datblygwyd yn annibynnol. Fodd bynnag, mae'r ymatebion gan staff gweithredu Gyrfa Cymru a holwyd yn dangos ei fod wedi'i ddefnyddio'n eang yng nghyd-destun y Porth. Paradocs felly yw ei fod wedi ennyn cyfeiriadau negyddol gan y staff hynny a ddyfynnir uchod, a byddem yn argymhell y dylai Gyrfa Cymru adolygu'r canllawiau ar

gyfer defnyddio modiwlau Sgiliau i Lwyddo ar-lein yng nghyd-destun gweithredu rhaglen y Porth ac/neu eu diweddarau ar gyfer grŵp oedran hŷn.

Rhoi Arweiniad

- 5.51 Gofynnem i ymatebwyr yr arolwg am elfennau cyflogadwyedd eraill a ddefnyddir yn rheolaidd yng nghanol rhoi arweiniad y Porth Sgiliau, megis ffug gyfweiliadau, paratoi/llunio CV, a thechnegau ymgeisio am swydd, a chafodd pob un o'r rhain eu crybwyll yn gadarnhaol iawn gan ein hymatebwyr (yn wir, nid oedd yr un o'r garfan a atebodd y cwestiwn hwn wedi graddio unrhyw un o'r agweddau hyn fel ychydig yn effeithiol neu ddim yn effeithiol o gwbl). Nodwn mai'r rhain mewn sawl ffordd yw rhannau mwyaf personol y Porth Sgiliau ac nad yw'r staff gweithredu yn arsylwyr diduedd.
- 5.52 Yn wir, mae'r atebion ansoddol hir a meddylgar a gododd o'r cwestiwn hwn yn dangos bod llawer o staff Gyrfa Cymru sy'n rhan o weithredu'r Rhaglen ar y rheng flaen yn gweld yr elfennau hyn fel conglfaen i gyflawni deilliannau cadarnhaol (y gellir, fel y trafodwn isod, eu diffinio fel symud y cleient yn nes at y farchnad lafur neu yn agosach at gamu ymlaen yn llwyddiannus yn y farchnad lafur). Eglurir y pwynt hwn gan un ymatebydd:

“Rwyf wedi gweld bod y ffug gyfweiliadau a'r sesiynau technegau cyfweld rwy'n eu cynnal gyda chleientiaid yn effeithiol iawn gan fy mod yn eu teilwra i'w hanghenion unigol yn seiliedig ar eu profiad. Mae'r adborth a gaf bob amser yn gadarnhaol yn ystod y sesiynau ac wedi hynny pan holaf y cleientiaid eto maes o law. Mae cleientiaid yn dweud eu bod wedi sylwi ar welliannau yn eu perfformiad sydd wedi arwain at gyflogaeth neu wedi eu symud yn nes at sicrhau cyflogaeth mewn cyfweiliadau dilynol. Nid oes gan y rhan fwyaf o'r cleientiaid rwy'n eu gweld CV neu fod angen llawer o gefnogaeth i wella un sy'n bodoli eisoes. Mae'r cymorth a roddwn yn eu galluogi i ymgeisio am swyddi yn ddigidol gan felly wella eu cyfleoedd gwaith gan fod y rhan fwyaf o swyddi yn cael eu hysbysebu ar-lein. Yn fy nghyfweliadau, rwy'n cynnwys y cleientiaid yn y broses o adnabod sgiliau, rhinweddau a phrofiad sy'n berthnasol i'r swyddi maen nhw'n ymgeisio amdanynt fel bod eu CV wedi'i deilwra ar gyfer hynny, gan wella ei effeithiolrwydd.”

- 5.53 Er bod hwn yn sylw hir iawn, eto mae'n cynnwys llawer o'r themâu sy'n rhedeg trwy'r ymatebion a dderbyniwyd. Yn gyntaf, mae'n amlwg bod yr elfennau hyn dan reolaeth lwyr yr aelod o staff (h.y. nid ydynt yn cael eu 'gorchymyn' gan ganlyniad rhaglen gyfrifiadurol, ond gall hwnnw fod yn fewnbwn pwysig wrth lunio sut i gyflawni'r elfen cyflogadwydd). Mae'r gair *teilwra* yn bwysig yn hyn o beth ac mae'n cyfleu'r ymdeimlad bod yr aelod o staff yn asiant wedi'i rymuso yn y broses o roi cymorth. Yn ail, mae'r sylw yn tanlinellu'r syniad bod adborth yn *gwella* perfformiad – eto, nid yw hyn yn rhywbeth sy'n deillio fel arfer o ddefnyddio offer diagnostig ac asesu sy'n seiliedig ar gyfrifiadur. Yn drydydd, mewn amgylchedd rhyngweithiol gall yr adborth a'r gwelliant fod yn hollbwysig i adeiladu hunaneffeithlonrwydd y cleient – mae sylwadau eraill a wnaed yn dweud rhywbeth tebyg, ond dywedir cyfrolau yn y dyfyniad uchod bod cleientiaid yn barod i esbonio i'r cynghorwyr eu bod wedi *sylwi* ar eu gwelliannau eu hunain. Yn olaf, ceir ymdeimlad yn y dyfyniad hwn, ond sydd wedi'i adlewyrchu mewn sawl un arall, fod *allbwn* pendant i'r elfennau hyn, h.y. CV, cais ffug neu un go iawn, neu ryw gynnyrch arall.
- 5.54 Ail ddarlun pwysig a ddaw i'r amlwg o'r casgliad o ymatebion am roi arweiniad yw pwysigrwydd canfyddedig bod yn ymwybodol o wybodaeth am y farchnad lafur yn lleol ac yn genedlaethol. Gofynnwyd yn benodol i ymatebwyr esbonio sut maent yn sicrhau bod y cyngor a'r arweiniad y maent yn eu rhoi ynghylch sgiliau a hyfforddiant yn cyd-fynd ag anghenion sgiliau recriwtio cyflogwyr. O'r 46 ymateb a dderbyniwyd, soniodd 35 am bwysigrwydd dilyn y wybodaeth ddiweddaraf am y farchnad lafur er mwyn rhoi arweiniad a chefnogaeth wedi'u targedu i gleientiaid:
- “Mae gwybodaeth am y farchnad lafur yn hanfodol i unrhyw gyfweiliadau rhoi arweiniad. Mae gennym wybodaeth gynhwysfawr ar y farchnad lafur yn lleol a chenedlaethol ar-lein, rydym yn rhwydweithio'n ardderchog â staff y Ganolfan Byd Gwaith leol sy'n rhoi'r holl wybodaeth am swyddi, fforymau a rhwydweithiau cyflogwyr lleol.”*
- 5.55 O ran ble y ceir gafael ar wybodaeth am y farchnad lafur, nodwyd amrywiaeth o sianeli yn yr ymatebion i'r cwestiwn, gan gynnwys:
- Gwefan Gyrfa Cymru
 - Arbenigwyr staff eraill yn swyddfeydd a chanolfannau Gyrfa Cymru
 - Sefydliadau partner (yn enwedig y Ganolfan Byd Gwaith)
 - Cyflogwyr lleol

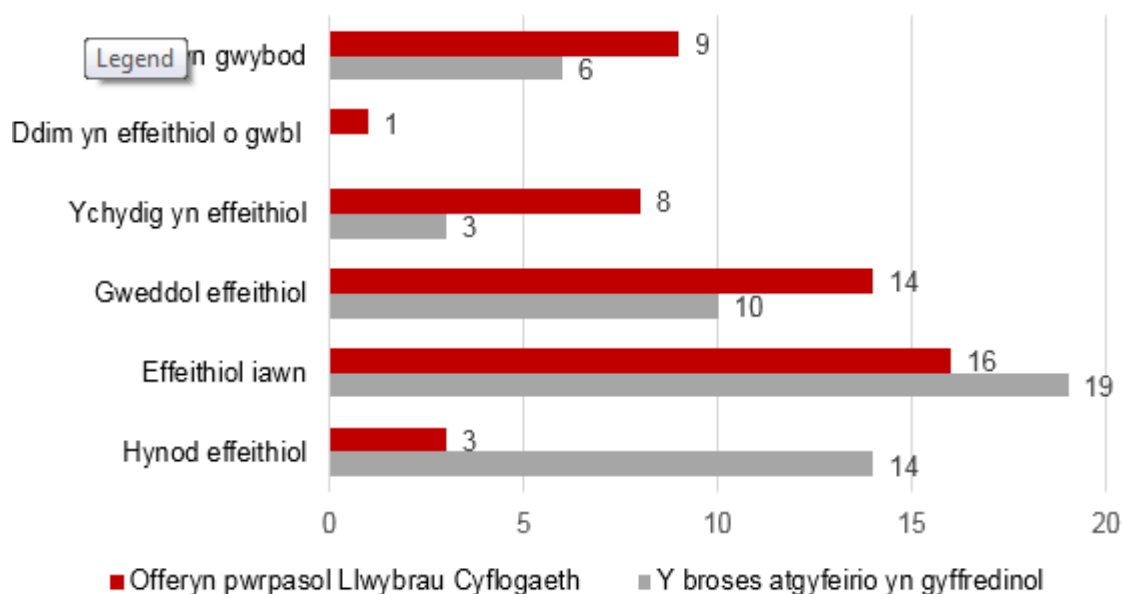
- Digwyddiadau lleol a rhanbarthol, megis ffeiriau cyflogaeth a sgiliau
- Gwefan Sefydliad Siartredig
- Y cyfryngau a gwybodaeth ystadegol arall
- Rhaglenni cefnogi swyddi eraill Llywodraeth Cymru (cyfeirwyd yn benodol at ReAct)

5.56 Mae mynediad i wybodaeth gywir a chyfoes am y farchnad lafur yn amlwg yn cael ei werthfawrogi gan staff Gyrfa Cymru sy'n ymwneud â chyflwyno'r Porth Sgiliau ac mae'r tîm gwerthuso yn sylweddoli bod hyn yn elfen bwysig o ddatblygiad proffesiynol parhaus (DPP) i staff abl a gwybodus.

Atgyfeirio allan o'r Porth Sgiliau

5.57 Gofynnwyd i gyfranogwyr yr arolwg a oedd yn rhan o'r broses atgyfeirio o'r Porth ddweud wrthym pa mor effeithiol y teimlent oedd y broses, ac yn benodol pa mor effeithiol y teimlent oedd yr offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth.

Ffigwr 5.6: Pa mor effeithiol yw'r prosesau atgyfeirio o'r Porth Sgiliau yn gyffredinol, ac yn benodol offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth?



Sylfaen = 52

5.58 Mae'r data yn adlewyrchu'r patrwm a welwyd yn yr ymatebion i gwestiynau blaenorol. O ran effeithiolrwydd cyffredinol atgyfeiriadau, mae'r ymatebwyr ar y cyfan (33/52) yn ystyried bod y broses yn gyffredinol yn hynod neu'n effeithiol iawn. Gostwng ychydig mae'r lefelau cefnogaeth hynny pan gyfeirir yn benodol at offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth (19/51), a nifer sylweddol (22/51) yn ei weld ond yn weddol effeithiol neu ychydig yn effeithiol.

5.59 Dadansoddwyd yr ymatebion ansoddol yn nata'r arolwg i weld a allem weld unrhyw themâu yn yr adborth (cadarnhaol ar y cyfan) i'r offeryn Llwybrau Cyflogaeth. Roedd gan lawer o'r rhai a deimlai fod yr offeryn yn hynod neu'n effeithiol iawn rai awgrymiadau a sylwadau ynghylch sut y gellid gwella'r offeryn, yn eu barn hwy.

5.60 Ymhlith yr ymatebion cadarnhaol, mynegwyd dau faes oedd yn peri pryder yn y sylwadau. Roedd un casgliad o amheuan a fynegwyd yn ymwneud â chymhlethdod yr offer ac roedd yr ail yn gysylltiedig â dilysrwydd, dibynadwyedd ac addasrwydd y data y tu ôl i'r offer. O ran yr un cyntaf (cymhlethdod), cafodd hyn ei grynhoi gan un cyfranogwr i'r arolwg a oedd yn amlwg yn ystyried bod rôl iddo:

“Er bod yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn ddefnyddiol mae'n dibynnu ar ryw fath o lythrennedd TG a gallu cael mynediad ato ac mae hynny ynddo'i hun yn awtomatig yn ei gyfyngu.”

5.61 Cyfeiriodd ymateb arall at ba mor gymhleth oedd llywio drwy'r offeryn:

“Roedd Llwybrau Cyflogaeth yn cynnig dealltwriaeth o beth sydd allan yna, er ei fod yn gallu bod yn offeryn digon eang i ddod o hyd i'ch ffordd drwyddo.”

5.62 O gofio bod llawer o'r staff gweithredu yn ystyried rhan o'u rôl yn y Porth Sgiliau i fod yn un o helpu cleientiaid i lywio drwy'r offer ar-lein, dylid ystyried yn ofalus y canfyddiad hwn ynghylch cymhlethdod.

5.63 O ran y data a oedd yn sail i offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth, daethom ar draws sawl achos lle roedd ymatebwyr o'r farn fod y wybodaeth ynddo naill ai yn annibynadwy, wedi dyddio neu heb fod yn ddigon gronynnau i addasu'n dda i'r cyd-destun lleol. Er enghraifft, wrth gyfeirio at elfen gronynnau'r wybodaeth, un sylw oedd:

“Mae Llwybrau Cyflogaeth yn rhy gyffredinol – mae gwybodaeth leol yn fwy defnyddiol.”

5.64 Teimlai rhai fod y wybodaeth oedd yn yr offeryn naill ai wedi dyddio neu ddim mor gynhwysfawr ei ehangder ag y dylai fod:

“Mae'r offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn un hap a damwain braidd, gan fod gwybodaeth yn gallu dyddio, neu gall cyrsiau fod yn llawn bylchau. Hefyd, mae anghenion cleientiaid yn gallu bod yn gymhleth ac nid yw cleientiaid bob tro yn gallu bodloni'r meini prawf ar gyfer atgyfeirio.”

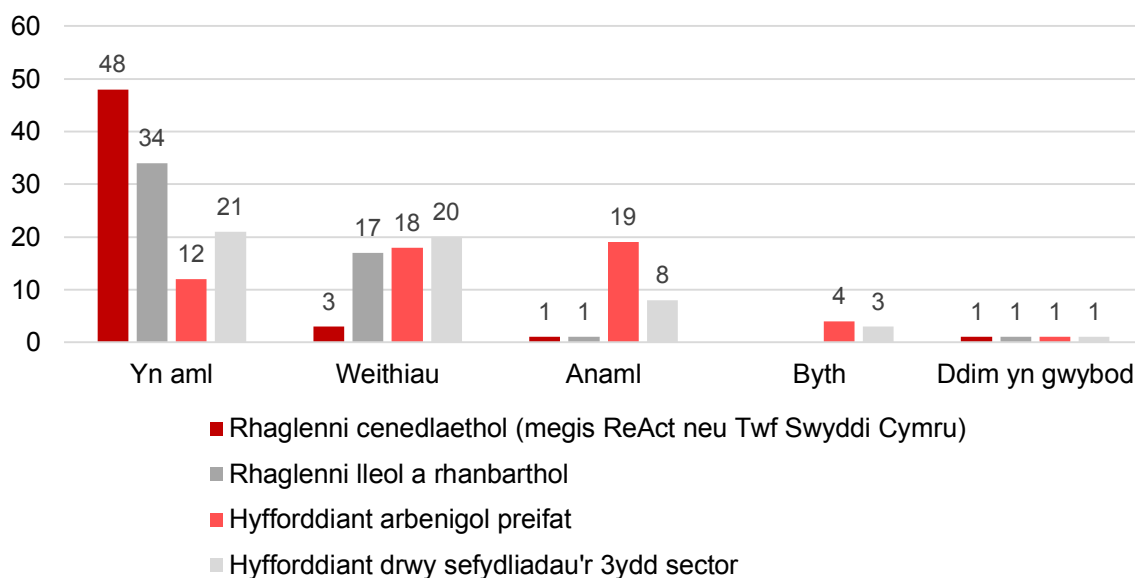
Unwaith eto,

“Rwy’n atgyfeirio i sefydliadau partner yn aml iawn, ond ddim drwy offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth fel arfer. Mae hyn oherwydd bod gwasanaethau lleol yn newid ac yn amrywio gymaint, a dyw’r Llwybrau Cyflogaeth ddim yn adlewyrchu hyn yn effeithiol iawn.”

5.65 Mewn trafodaethau gyda rheolwyr y rhaglen Porth Sgiliau yn Gyrfa Cymru, mae’r staff sy’n goruchwylio cynnal a chadw’r offeryn a’r defnydd arno yn amlwg wedi bod yn ddiwyd ynghylch cadw’r offeryn yn gyfoes ac mor gywir â phosibl (gan gofio bod unrhyw offeryn gwybodaeth, trwy ddiffiniad, yn llusgo y tu ôl i’r datblygiadau yn y byd go iawn y mae’n eu hadlewyrchu neu’n adrodd amdanynt). Felly, mae’n bosibl y gallai argraffiadau’r staff gweithredu yn y maes fod yn union hynny (sef mwy o ymdeimlad o’r peth na realiti). Fodd bynnag, hyd yn oed os yw hyn yn wir, mae’n bwysig lleihau’r bwlch argraff hwn er mwyn i’r offeryn gael ei ddefnyddio’n amlach ac yn fwy effeithiol. Er ein bod yn gweld rôl a defnydd clir i’r offeryn, un o ganfyddiadau’r adroddiad hwn yw y dylid adolygu’r offeryn i sicrhau cysondeb a chywirdeb, ond ar yr un pryd, dylid cael cyfathrebu rheolaidd â staff gweithredu Gyrfa Cymru ynghylch union baramedrau’r offeryn.

5.66 Dangosir patrymau atgyfeiriadau yn y data a ddangosir yn ffigwr 5.7 isod.

Ffigwr 5.7: Pa mor aml ydych chi’n atgyfeirio cleientiaid i’r mathau canlynol o wasanaethau cymorth amgen?

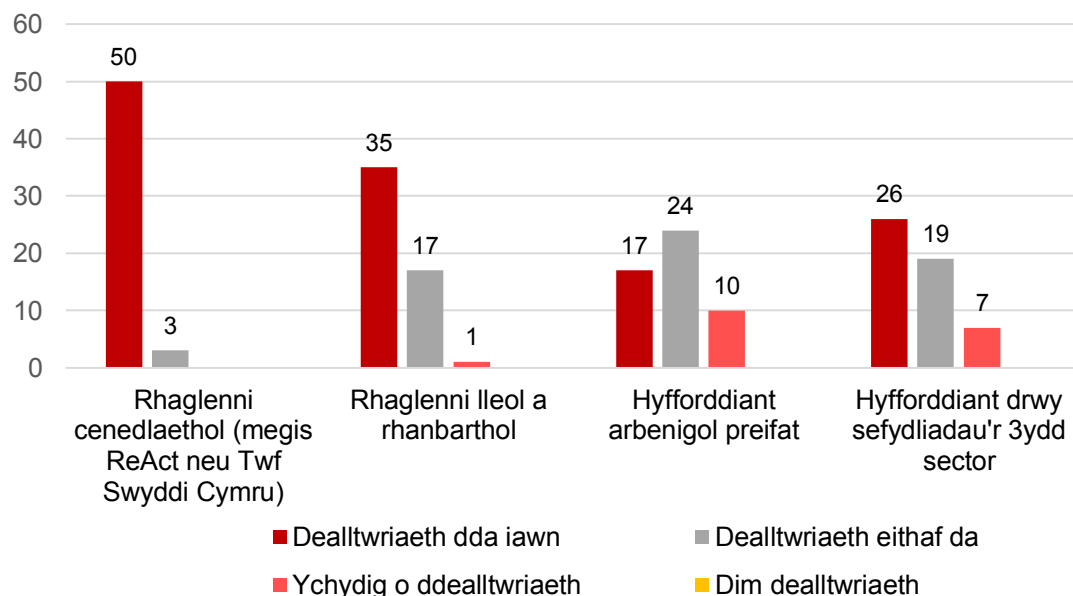


Sylfaen = 54

5.67 Roedd gan bron pob un o’r rhai a ymatebodd i’r eitem hon (50/53) brofiad aml o atgyfeirio i raglenni cenedlaethol eraill megis ReAct neu Twf Swyddi Cymru (TSC). Yn llai cyffredin ceid atgyfeiriadau i hyfforddiant arbenigol preifat neu i hyfforddiant

drwy sefydliadau'r trydydd sector, er mai ychydig iawn o staff nad oedd ag unrhyw brofiad o atgyfeiriadau i'r naill neu'r llall (4/53 a 3/53 yn y drefn honno). Roeddem am weld beth yw ysgogwyr y patrymau a adroddir uchod, ac felly gofynnwyd pa mor gyfarwydd oedd y cynghorwyr (h.y. y rhai a ymatebodd i'r eitem hon yn yr arolwg) â rhaglenni cyflogadwyedd eraill.

Ffigwr 5.8: Pa mor wybodus yw cynghorwyr ynghylch rhaglenni eraill?



Sylfaen = 53

- 5.68 Cyfeiria'r data at gydberthynas rhwng patrymau atgyfeirio a dealltwriaeth o raglenni cyflogadwyedd eraill. Er ei bod yn gwbl ddealladwy fod gan staff gweithredu Gyrfa Cymru ddealltwriaeth dda o raglenni cenedlaethol megis ReAct a Thwf Swyddi Cymru gan fod llawer ohonynt wedi neu wrthi'n gweithio ar y rhaglenni hynny (a dealltwriaeth bron gystal o raglenni rhanbarthol a lleol), mae hefyd yn dyst i'r DPP a'r hyfforddiant a ddarperir gan Gyrfa Cymru, y cyfeiriwyd ato mewn sawl ymateb. Felly:

“Mae cynghorwyr yn cael gwybodaeth ddiweddar yn rheolaidd ynghylch rhaglenni cenedlaethol yn ystod cyfarfodydd tîm ac ad hoc trwy e-bost yn ôl yr angen pan fydd diweddariadau yn digwydd. Gwahoddir rhaglenni rhanbarthol a lleol a sefydliadau'r trydydd sector i gyfarfodydd tîm a hefyd mae Cynghorwyr a Rheolwyr Tîm yn cwrdd â sefydliadau partner ad hoc i drafod y gefnogaeth sydd ar gael i gleientiaid.”

- 5.69 Pwysleisiodd llawer o ymatebwyr fod rhannu gwybodaeth yn digwydd yn fewnol ymhlith timau canolfannau Gyrfa Cymru, ac yn wir adlewyrcha'r ymatebion ymdeimlad cryf o gyfathrebu a gwaith tîm mewn swyddfeydd lleol. Boed yn ffurfiol neu'n anffurfiol, ymddengys bod staff yn gwneud gwaith da o drosglwyddo profiad a gwybodaeth o fewn timau cyflogadwyedd.
- 5.70 Serch hynny, mae staff gweithredu yn dal i fod â llai o ddealltwriaeth o gyrff hyfforddi preifat a sefydliadau'r trydydd sector yn lleol, ac un o argymhellion y tîm gwerthuso yw y gallai ymdrechion yn y dyfodol yn y Rhaglen fynd i'r afael â'r canfyddiad hwn a datblygu llwybrau i gael gwybodaeth o'r fath am y tirlun hyfforddi lleol i staff Gyrfa Cymru sy'n ymwneud â'r Porth Sgiliau (a rhaglenni cyflogadwyedd eraill o gofio'r gorgyffwrdd a welwyd gyda ReAct). Fel y dywedodd un ymatebydd yr arolwg mewn byr eiriau:

“Buaswn yn elwa o gael yr amser i ymchwilio yn fanylach i'r cymorth sydd ar gael i gleientiaid a hefyd i rwydweithio.”

- 5.71 At ei gilydd, roedd mwyafrif sylweddol (44/49) o'r rhai a atebodd y cwestiwn hwn yn teimlo bod yr atgyfeiriadau i hyfforddiant yn hynod effeithiol neu'n effeithiol iawn.

Olrhain a monitro

- 5.72 Mewn cyfweiliadau â staff rheoli'r rhaglen Porth Sgiliau, teimlwyd bod posibilrwydd y byddai'r gwerthusiad yn canfod mai'r olrhain a monitro cleient ar ôl yr asesu a'r ddiagnosteg fyddai elfen fwyaf problematig y Rhaglen o bosibl, yn bennaf o ganlyniad i'r anawsterau o gadw cysylltiad â phoblogaeth o gleientiaid sy'n cyson newid. Cafodd y broses gyffredinol o olrhain a monitro ei chrynhof fel a ganlyn:

“Pan fyddaf yn derbyn cleient ar y Porth Sgiliau, maen nhw'n cael eu hychwanegu at fy llwyth achosion ar IO [sef Cronfa Ddata Gwybodaeth Cleientiaid Gyrfa Cymru], yna fe'u dilynir trwy ein system haenau, unwaith y byddaf wedi gorffen rhoi cyngor ac arweiniad iddyn nhw, byddaf yn eu symud i gael cymorth pellach gan Anogwr Cyflogadwyedd os oes angen hynny. Yna byddant yn gweithio gyda nhw hyd nes nad oes angen unrhyw gymorth pellach arnynt. Os nad oes angen rhagor o gefnogaeth ar ôl gweithio gyda mi, rwy'n atgyfeirio at Anogwr Cyflogadwyedd ac yna ceir gwiriad un mis i edrych ar gynnydd, deilliannau ac ati ac os nad oes angen cefnogaeth bellach yna dywedir eu bod wedi cwblhau.”

5.73 Mae'r offer sydd ar gael i staff yn cynnwys dewis cefnogaeth barhaus yng nghronfa ddata Gyrfa Cymru, yn ogystal ag offer llwytho achosion ad hoc parhaus eraill. Mae'r offer cyffredinol ar gyfer cadw cysylltiad â'r rhai sydd wedi bod drwy'r broses yn cynnwys:

- Cyswllt rheolaidd dros y ffôn a thrwy e-bost (soniodd un aelod o staff am negeseuon testun)
- Cyfarfodydd wedi'u trefnu bob wythnos neu bob pythefnos
- Adolygu cyson a nodi'r diweddara am gynnydd yn ymwneud â ffeiliau'r llwyth achosion, tagio cyfranogwyr i gael y wybodaeth ddiweddaraf amdanynt yn y cronfeydd data
- Cyswllt â sefydliadau partner / atgyfeirio
- Polisi drws agored i'r rheiny sydd wedi'u hatgyfeirio'n ddiweddar

5.74 Pwysleisiai ymatebwyr yr arolwg dro ar ôl tro pa mor bwysig yw hi i beidio â gosod y cyfrifoldeb cyfan ar gleientiaid i benderfynu ar y cyfarfodydd/digwyddiadau nesaf gan nodi'r farn a rennir nad oes gan gleientiaid naill ai'r sgiliau neu'r cymhelliant i fod yn rhagweithiol. Teimlai'r mwyafrif o'r ymatebwyr yn glir bod angen sawl llwybr i gysylltiad dilynol:

“Apwyntiadau wyneb yn wyneb, ffonio a neges destun yn rheolaidd i holi am gynnydd – defnyddir e-bost hefyd i gadw mewn cysylltiad â chleientiaid. Cysylltir â chleientiaid dros gyfnod o wythnosau gan ddefnyddio'r prosesau uchod a chynigir cefnogaeth bellach iddynt; os na chysylltir â nhw cânt eu tynnu oddi ar y llwyth achosion.”

5.75 Roedd un o'r problemau a nodwyd wrth olrhain a chyswllt dilynol yn ymwneud â lefelau cymhelliant cyffredinol y cleientiaid eu hunain, gydag un cyfranogwr yn dweud wrthym:

“Gall cleientiaid gael galwad ffôn, neges destun neu e-bost ond yn y pen draw eu penderfyniad nhw yw ateb.”

5.76 Cafwyd rhywfaint o adborth ynghylch yr anawsterau a wynebai rhai cleientiaid mewn ardaloedd gwledig o ran cael mynediad i ganolfannau Gyrfa Cymru a'r heriau y gallai sawl ymweliad eu hachosi; crybwyllwyd bod cyswllt dilynol yn digwydd dros y ffôn yn yr achosion hyn er mwyn osgoi rhoi baich gormodol ar gyfranogwyr.

- 5.77 At ei gilydd, ymddengys fod pryderon staff rheoli Rhaglen Gyrfu Cymru ynghylch sut y gellir olrhain a monitro cynnydd yn cael eu rhannu, mewn modd cadarnhaol sy'n meithrin gallu, gan y staff gweithredu ar y rheng flaen. Oherwydd y gellir dadlau mai dyma gam anoddaf Sgiliau Porth i'w rhoi ar waith, ymddengys bod staff yn talu sylw arbennig i gadw gwybodaeth am gynnydd cleientiaid y Porth Sgiliau ar ôl yr ymgysylltu / cyfweld / atgyfeirio. Unwaith eto, rydym wedi canfod tystiolaeth gref o arferion rheoli da, gwaith tîm a menter unigol wrth sicrhau bod cam hwn y Porth yn cael ei weithredu'n effeithiol:

“Mae gennym strwythur clir iawn ar gyfer derbyn ac olrhain cleientiaid ym mhroses y Porth Sgiliau. Caiff cleientiaid eu rhoi ar gofrestr y Porth [sic] ar ein cronfa ddata a'u pennu i brif Gyngorydd, ond gellir newid hyn. Caiff cynnydd y cleient ei gofnodi ym mhob cam. Mae gan y tîm dargedau i gysylltu â chleientiaid yn rheolaidd ac mae'r Rheolwr Tîm yn goruchwyllo bod hyn yn cael ei wneud. Felly, rydym bob amser wedi'n targedu i weld cleientiaid yn symud ymlaen o fewn amserlen benodol. Yn olaf, unwaith y bydd Cleientiaid wedi'u symud ymlaen i ganlyniad cadarnhaol, mae disgwyl i ni gadw mewn cysylltiad a chysylltu â'r cleient ar ôl mis i wneud yn siŵr eu bod yn hapus.”

- 5.78 Mae peth amrywiad ynghylch pa mor hir y mae'r olrhain yn ymestyn, er enghraifft ar ôl i'r cleient symud yn llwyddiannus i hyfforddiant ac/neu gyflogaeth. Mewn rhai achosion, dywedwyd wrthym yn yr ymatebion i'r arolwg bod olrhain fwy neu lai yn dod i ben ar ôl i hyn ddigwydd (“...rydym yn gwneud cyswllt dilynol hyd nes eu bod wedi cael canlyniad cadarnhaol”), er efallai y byddai cyswllt dilynol achlysurol / cyfnodol dros y ffôn neu drwy e-bost. Mewn achosion eraill, ymddengys y gall olrhain barhau ar ôl symud i hyfforddiant ac/neu gyflogaeth, a'r prif gyfnod a nodwyd oedd pedair wythnos/un mis ar ôl cofnodi canlyniad o'r fath.

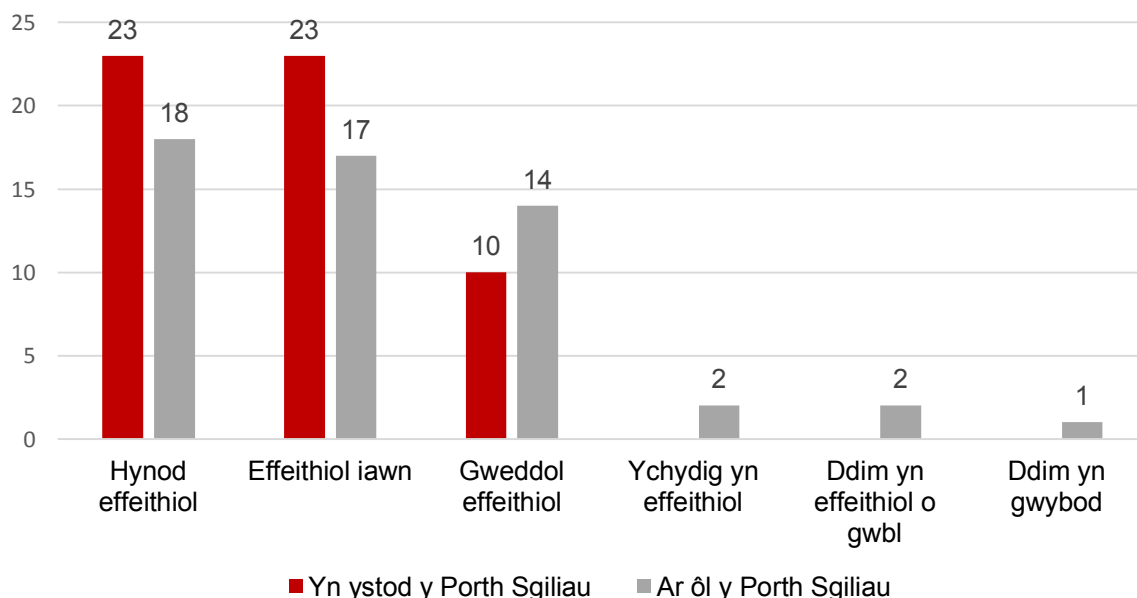
“Pan fydd cleientiaid yn dechrau mynd i'r afael â'u cyfleoedd ac yn cael deilliannau cadarnhaol, caiff eu statws ei newid ar ein cronfa ddata IO i gofnodi hyn. Rwyf yn dal i gadw mewn cysylltiad trwy negeseuon testun ac e-bost am y mis cyntaf i wneud yn siŵr eu bod wedi setlo ac yn aros yn eu hyfforddiant neu gyda chymorth sefydliad partner, cyn cofnodi cwblhau o brosiect y Porth Sgiliau Unigol (ISG) ar ein cronfa ddata IO.”

“Ar ôl i gleientiaid adael y Porth Sgiliau i fynd i hyfforddiant, gwaith gwirfoddol neu gyflogaeth, byddaf yn cysylltu â nhw fis ar ôl hynny, drwy neges destun

fel arfer, i holi a ydynt yn dal i gymryd rhan a sut mae pethau'n mynd ac eto i gynnig fy nghefnogaeth os bydd angen cymorth pellach arnynt."

- 5.79 Dylem nodi, fodd bynnag, y gallai'r anghysondeb amlwg hwn ddeillio o ddehongli geiriad cwestiwn yr arolwg yn wahanol ("Amlinellwch sut rydych chi'n olrhain cynnydd y cleient yn ystod ac ar ôl y Porth Sgiliau"); efallai fod rhai cyngorwyr wedi dehongli 'ar ôl y Porth Sgiliau' i olygu ar ôl mis o hyfforddiant neu gyflogaeth lwyddiannus, tra bod eraill wedi'i ddehongli fel yr adeg symud ymlaen ei hun.
- 5.80 At ei gilydd, gan gydnabod cymhlethdodau olrhain a monitro systematig ar y rheini sydd wedi derbyn cymorth cychwynnol gan y Porth, ymddengys bod gan y staff y cysyllton â hwy drwy'r arolwg ymdeimlad cryf bod yr amryfal lwybrau hyn yn effeithiol.

Ffigwr 5.9: Pa mor effeithiol yw'r dull yr ydych newydd ei ddisgrifio o ran olrhain cynnydd y cleient yn ystod ac ar ôl cefnogaeth y Porth Sgiliau?



Sylfaen = 56

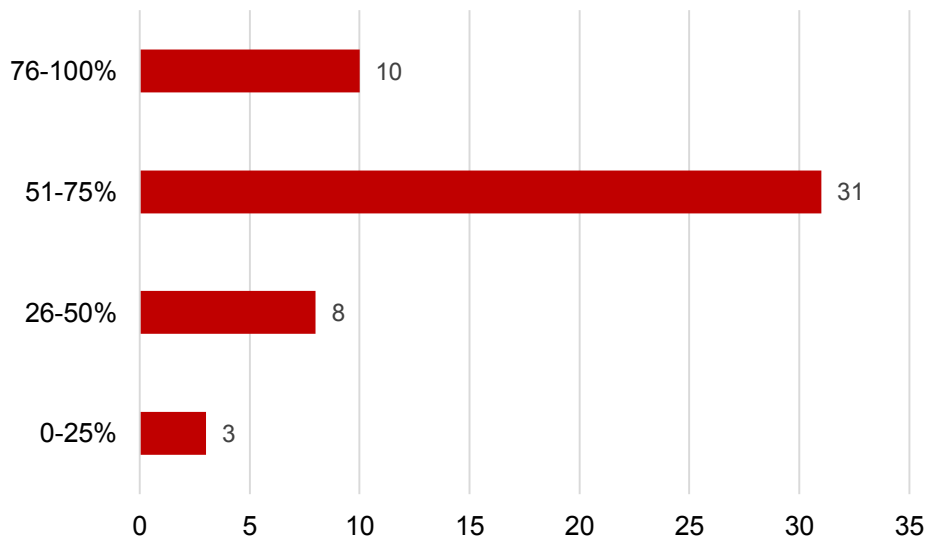
- 5.81 Wrth gymharu'r ymatebion 'yn ystod' ac 'ar ôl' y Porth Sgiliau, mae'n amlwg bod gostyngiad yn y farn ynghylch effeithiolrwydd yr olrhain a'r monitro gan staff Gyrfa Cymru (byddem yn synnu pe na bai hyn yn wir). Fodd bynnag, mae'n werth nodi er gwaethaf heriau olrhain a monitro'r casgliad hon o gleientiaid, a oedd yn rhan fawr o'r dilyniant ansoddol i'r cwestiwn hwn, cred mwyafrif y staff fod yr opsiynau sydd ar gael yn effeithiol; unwaith eto, byddem yn ailadrodd fod hyn i'w briodoli'n fawr iawn i'r prosesau a roddwyd ar waith gan staff rheoli'r Rhaglen yn Gyrfa Cymru yn seiliedig ar brofiad monitro cleientiaid ôl-gefnogaeth gyda rhaglenni eraill. At ei gilydd, crynhoir y broses yn daclus mewn un ymateb:

“Rwy’n credu eu bod yn esbonio eu hunain ac yn sicr yn anodd eu cywasgu i un neu ddwy frawddeg fer ond o’u gwneud yn gywir, maent yn nodweddion hanfodol o’n model rhoi arweiniad.”

Cryfderau a gwendidau’r Porth Sgiliau i Oedolion

- 5.82 Gofynnwyd i’r ymatebwyr roi eu barn am effeithiolrwydd deilliannau’r Porth Sgiliau. Yn y lle cyntaf, gofynnwyd iddynt a ydynt yn teimlo bod y Porth wedi cyflymu mynediad neu gamu ymlaen y farchnad lafur.¹⁹

Ffigwr 5.10: Yn eich barn chi, yn fras pa gyfran o’r cleientiaid yr ydych chi wedi bod mewn cyswllt â hwy (trwy’r Porth Sgiliau) sydd wedi mynd i mewn neu gamu ymlaen yn y farchnad lafur ers y cyswllt hwnnw a hynny’n gynt nag y byddent wedi’i wneud fel arall heb gymorth gan y Porth?



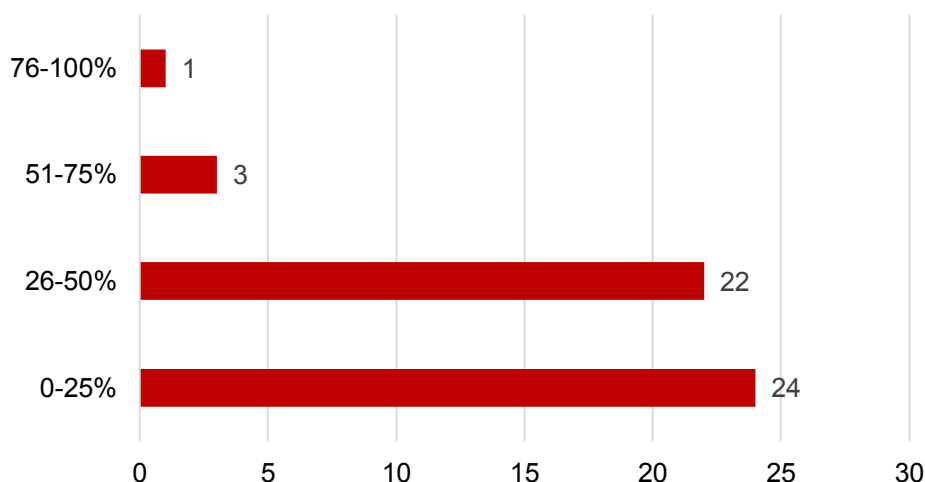
Sylfaen = 52

- 5.83 Roedd mwyafrif ymatebwyr y cwestiwn hwn (31/52) wedi gosod y gyfran honno ar 51-75 y cant, h.y., roedd mwyafrif y cleientiaid a gafodd wasanaeth trwy’r Porth Sgiliau wedi symud i’r farchnad lafur yn gyflymach na phe baent heb dderbyn cefnogaeth. Er bod y rhain yn amlwg yn amcangyfrifon, serch eu bod yn seiliedig ar gryn brofiad a data olrhain a monitro, maent yn tystio i’r parch sydd gan staff Gyrfa Cymru at y Rhaglen.
- 5.84 Fel mesur dilysu ar gyfer y cwestiwn hwn, defnyddiwyd cwestiwn arall yn gofyn i ymatebwyr amcangyfrif faint o bobl sydd wrthi’n symud yn llwyddiannus i’r farchnad lafur fyddai wedi gwneud hynny beth bynnag, waeth beth fo’r gefnogaeth a gawsant

¹⁹ O gofio ein bod wedi sefydlu effeithiolrwydd olrhain a monitro ôl-gefnogaeth, daeth y tîm gwerthuso i’r casgliad bod staff Gyrfa Cymru mewn sefyllfa dda iawn i arsylwi yn annibynnol ar amseriad symudiadau cleientiaid yn y farchnad lafur.

trwy'r Porth Sgiliau, ac mae hyn yn ein galluogi i wahaniaethu rhwng elfennau'r gefnogaeth a allai fod wedi cyflymu'r camu ymlaen yn y farchnad lafur a'r rhai a allai fod wedi achosi hynny.

Ffigwr 5.11: Yn fras, pa gyfran o'r unigolion yr ydych wedi rhoi cymorth iddynt fynd i gyflogaeth (drwy'r Porth Sgiliau) a fyddai wedi cael cyflogaeth heb y cymorth a gawsant gan y Porth?



Sylfaen = 50

- 5.85 Roeddem yn ofalus i ofyn y cwestiwn o chwith i leihau'r posibilrwydd o 'llinell syth arolwg' (h.y. dim ond clicio'r un categori ymateb â'r cwestiwn blaenorol). O'r 50 ateb unigol i'r cwestiwn hwn, amcangyfrifodd 46 mai'r gyfran o'r rhai a fyddai wedi symud ymlaen yn y farchnad lafur heb gymorth gan y Porth fyddai 50 y cant neu lai. Felly, rydym yn dod i'r casgliad bod ychwanegedd rhaglen yn cynnwys effaith *gyflymu* (*accelerant*) ar 50 y cant o gleientiaid neu fwy ac effaith *penderfynydd* (*determinant*) ar yr un nifer, gan gydnabod na allwn ddadblethu'r gorgyffwrdd posibl rhwng y ddau.
- 5.86 I gloi, llwyddom i gael ymatebion gan gyfranogwyr yr arolwg am eu barn ynghylch yr hyn sy'n mynd yn dda gyda'r Porth Sgiliau yn erbyn yr hyn y teimlant y gellid ei wella. Roedd yr ymatebwyr yn amlwg yn frwd eu cefnogaeth i'r Rhaglen ac mae'r meysydd penodol y cyfeirwyd atynt sawl gwaith yn cynnwys:
- Gweithio gyda sefydliadau partner ac atgyfeirio (yn enwedig y Ganolfan Byd Gwaith)
 - Gallu teilwra'r arweiniad a'r cymorth i anghenion unigol
 - Elfennau megis llunio CV a ffug gyfweiliadau am swyddi
 - Llwytho achosion
 - Defnyddio offer ar-lein (pecyn proffilio WEST, Cynllun Gweithredu CaS, etc.)
 - Gwaith tîm.

5.87 Cafodd gwerth y Rhaglen ei grynhoi mewn un ymateb:

“Mae rhai o’r cleientiaid rydyn ni’n gweithio gyda nhw yn bell o’r farchnad lafur, rwy’n credu bod yr eglurhad a’r anogaeth rydyn ni’n ei roi yn eu helpu i gamu gam yn agosach – trwy wneud cwrs, dechrau rhywfaint o waith gwirfoddol neu dim ond bod yn gliriach ynghylch yr hyn sy’n bosibl yn y dyfodol. Rwy’n credu ei fod yn bwysig iawn cynnig cyfle i bobl sydd heb waith / yn gweithio’n rhan-amser i siarad â rhywun yn ddi-dduedd am eu dewisiadau – a chael cynnig anogaeth barhaus a chymorth ymarferol i’w helpu i symud ymlaen. Yn fy marn i mae wastad wedi bod yn anodd mesur effaith cael arweiniad – a chredaf fod cael cleient yn symud i unrhyw fath o ddarpariaeth – boed ymuno â grŵp crochet mewn caffi lleol, gwirfoddoli gydag Ymddiriedolaeth Bywyd Gwyllt Gorllewin Cymru neu ymuno â chôr cymunedol – yn gam ymlaen.”

5.88 Un o’r themâu cryfaf sy’n rhedeg drwy’r data ansoddol yw nid yr hyn a ddywedir ond yr hyn sydd y tu ôl iddo; mae’r sylwadau’n adlewyrchu lefel uchel iawn o hunaneffeithlonrwydd ar ran cynghorwyr Gyrfa Cymru. Mae’r gair ‘rwyf’, ynghlwm ag ymadroddion megis ‘yn’ ac ‘yn gallu’, i’w gweld mewn cyfeiriadau cadarnhaol dros 200 gwaith yn y sylwadau, ac mae’r awgrym yn adlewyrchu’r lefel uchel o rymuso a boddhad swydd y mae’r Porth Sgiliau yn ei roi i staff rheng flaen a staff rheoli/gweinyddol Gyrfa Cymru. Er na ellir crynhoi hyn mewn sylw unigol, gellir gweld yr ymdeimlad o hunaneffeithlonrwydd a bodlonrwydd swydd o gymryd rhan yn y gwaith o weithredu’r Porth Sgiliau yn y sylw canlynol:

“Credaf fod y cleient yn gwerthfawrogi’r gefnogaeth rwy’n ei rhoi. Rwy’n Gyngorydd Gyrfa ymroddedig ac rwy’n cael modd i fyw yn gweld cleientiaid yn symud ymlaen ac yn cyflawni eu deilliannau. Rwy’n credu bod cleientiaid ar y cyfan yn gwerthfawrogi’r gefnogaeth rydyn ni fel tîm yn ei darparu. Yn enwedig cymorth â CV ac adnabod eu sgiliau trosglwyddadwy. Rwy’n mwynhau grymuso pobl eraill i gyflawni eu hamcanion gyrfa.”

5.89 Pan ofynnwyd iddynt sôn am eu barn ynghylch yr hyn nad yw’n gweithio’n arbennig o dda yn y Porth Sgiliau²⁰ roedd yr ymatebion yn fyrrach (cyfanswm o 1,420 o eiriau o’i gymharu â 2,082 i’r sylwadau ‘beth sy’n gweithio’n dda’), ac, o’r rhain, roedd llawer mewn gwirionedd yn sylwadau cadarnhaol megis “Nac oes – mae’n gweithio’n dda drwyddi draw”, “Dydw i ddim yn teimlo bod unrhyw feysydd lle nad

²⁰ A oes meysydd lle teimlwch nad yw gwasanaeth y Porth Sgiliau yn gweithio’n arbennig o dda?

yw gwasanaeth y Porth Sgiliau yn gweithio”, neu “Mae’r cyfan i’w weld yn gweithio wir yn dda yn ein canolfan ni”.²¹ O ran y sylwadau hynny a dynnai sylw at elfennau’r Porth y teimlai staff y gallent weithio’n well, dyma’r prif themâu:

- Nifer ac ansawdd yr atgyfeiriadau gan bartneriaid (y Ganolfan Byd Gwaith yn bennaf)
- Biwrocratiaeth a llenwi gwaith papur / ffurflenni
- Yr offer digidol (yn enwedig pecyn proffilio WEST, Cynllun Gweithredu CaS, a Sgiliau i Lwyddo)
- Marchnata.

5.90 Roedd un awgrym (cadarnhaol) a gyflwynwyd yn y sylwadau am farchnata yn ymwneud nid yn gymaint â’r wybodaeth ac ymwybyddiaeth o’r Porth Sgiliau ond y teimlad nad yw llwyddiannau’r Porth mor amlwg ag y dylent fod y tu allan i Gyrfa Cymru:

“Rwyf wir yn credu’n gryf bod Gyrfa Cymru yn darparu gwasanaeth o ansawdd uchel. Fodd bynnag, mae’r farchnad yn orlawn o sefydliadau cefnogi eraill sy’n honni eu bod yn darparu cefnogaeth debyg. Gall hyn fod yn ddryslyd i gleientiaid a phartneriaid. Rhaid i bartneriaid ddeall pwrpas y Porth Sgiliau yn glir.”

5.91 O ran yr atgyfeiriadau gan y Ganolfan Byd Gwaith a phartneriaid eraill, gellir rhannu’r sylwadau yn ddau grŵp; mae’r cyntaf yn nodi diffyg niferoedd atgyfeiriadau yn gyffredinol, a’r ail grŵp – y grŵp mwyaf o ran maint – yn nodi diffyg ansawdd yr atgyfeiriadau hynny. Mae teimlad bod cleientiaid sy’n dod trwy lwybr y Ganolfan Byd Gwaith yn wan eu cymhelliant neu eu bod yno oherwydd eu bod nhw’n teimlo fod yn rhaid iddynt:

“Weithiau, rwy’n teimlo bod lleiafrif o gleientiaid yn teimlo bod pwysau arnynt i fynychu neu eu bod yn mynychu yn erbyn eu hewyllys gan y Ganolfan Byd Gwaith ac ar y dechrau maen nhw’n teimlo’n bryderus neu’n poeni y byddant yn cael eu cosbi a all effeithio ar ba mor dda y maent yn ymgysylltu yn y cyswllt cyntaf â nhw.”

5.92 Yn ogystal, awgryma rhai sylwadau fod pryder bod y Ganolfan Byd Gwaith / sefydliadau partner eraill yn atgyfeirio’r achosion anoddaf ac efallai’r unigolion hynny nad ydynt y mwyaf addas i’r hyn sydd gan y Porth Sgiliau i’w gynnig o gofio

²¹ Mae’r geiriau “Nac oes” ar ddechrau wyth o’r sylwadau a gafwyd.

nad yw'r Porth wedi'i dargedu'n benodol at y rheiny sydd bellaf o'r farchnad lafur. Er enghraifft, awgrymodd rhai sylwadau fod yna broblemau nad ydynt yn ymwneud â sgiliau sy'n camliwio atgyfeiriadau:

“Mae'r atgyfeiriadau a gawn gan y Ganolfan Byd Gwaith bron i gyd yn bobl sâl yn y tymor hir felly mae cynnydd gyda'r math hwn o gleient yn gallu bod yn araf gan nad yw'r rhan fwyaf yn agos iawn o gwbl i fod yn barod i weithio.”

“Yn anffodus, mae rhai atgyfeiriadau o'r Ganolfan Waith yn bell iawn o'r farchnad swyddi oherwydd blynyddoedd o gamdriniaeth, problemau iechyd meddwl a hanes hir o beidio â gweithio, anghenion ESOL. Mae'r cleientiaid hyn yn dod â llawer o broblemau hirhoedlog a gallant fod yn anodd iawn i'w helpu i mewn i waith neu hyfforddiant – oni bai eu bod yn barod, ac nid yw llawer ohonynt.”

- 5.93 Er nad oes ateb hawdd i'r broblem hon – un sy'n endemig ar draws llawer o wasanaethau cyflogadwyedd – efallai y byddai'n werth cael eglurhad rhwng rheolwyr y Rhaglen yng Ngyrfa Cymru a'r Ganolfan Byd Gwaith / sefydliadau partner eraill o ystyried pa mor gyffredin oedd y sylwadau a oedd yn cyfeirio at y mater hwn.
- 5.94 Yn olaf, roedd nifer fechan o sylwadau (4/71) wedi cyfeirio at brosesau biwrocraidd (er ein bod eisoes wedi nodi uchod bod sylwadau yn y cwestiynau ar bob un o gamau'r gwasanaeth a oedd hefyd yn nodi bod rhai staff yn teimlo eu bod yn ei chael hi'n anodd llenwi'r ffurflenni gofynnol).
- 5.95 Mae'r tîm gwerthuso yn ymwybodol yn ystod ein trafodaethau â rheolwyr y Rhaglen fod y tîm rheoli yn ymwybodol o'r angen i sicrhau bod y broses cipio data mor ysgafn â phosib; fodd bynnag, mae'n rhaid cael cydbwysedd gyda'r IO, y llwyth achosion, ac agweddau olrhain a monitro'r Porth Sgiliau sydd, yn y pen draw, yn cyfrannu at wneud y Rhaglen yn llwyddiannus. Byddwn yn dychwelyd at hyn yn yr argymhellion ar ddiwedd yr adroddiad hwn, ond yma rydym yn gwneud y sylw ei fod yn rhywbeth y dylid ei fonitro a'i adolygu'n rheolaidd.

6. Cyfweiliadau â staff y rheng flaen

6.1 Bwriad y cyfweiliadau a gynhaliwyd gyda staff rheng flaen Gyrfa Cymru oedd cael cipolwg ar weithrediadau'r Porth Sgiliau o safbwynt arweinwyr y Rhaglen a swyddogion y Rhaglen ac i driongli canlyniadau'r arolwg a drafodwyd yn yr adran flaenorol. Ymhlith y meysydd allweddol a astudiwyd yr oedd:

- Rôl y sawl a gyfweilid wrth ddarparu gwasanaeth y Porth Sgiliau
- Ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau ymysg sefydliadau partner a chleientiaid
- Adolygu'r camau cymorth yn ystod yr Ymgysylltu, Asesu, Rhoi Arweiniad, Atgyfeirio, Olrhain a Chefnogi
- Barn am y Porth Sgiliau o ran cleientiaid yn cael cyflogaeth neu'n camu yn nes at gyflogaeth.

6.2 Roedd y rhan fwyaf o'r canfyddiadau o'r cyfweiliadau un-i-un, lled-strwythuredig hyn yn adlewyrchu'r canfyddiadau cyffredinol a gododd o arolwg staff y rheng flaen. Mae triongli rhwng y ddwy set ddata yn rhoi hyder yng nghadernid y canlyniadau. Cafwyd cydbwysedd yn y cyfweiliadau ar draws rhanbarthau Cymru ac roedd yn cynnwys 12 o Gynghorwyr Gyrfa ac wyth o Anogwyr Cyflogadwyedd.

Y Rôl

6.3 Daeth hi'n glir o'r cyfweiliadau y credir bod gwahaniaeth clir rhwng rolau Cynghorwyr Gyrfa ac Anogwyr Cyflogadwyedd, er bod peth gorgyffwrdd wedi'i ganfod mewn rhai canolfannau. Yn gyffredinol, mae Cynghorwyr Gyrfa ac Anogwyr Cyflogadwyedd yn dweud eu bod yn cydweithio i roi cymorth i oedolion trwy'r Porth Sgiliau.

6.4 Yn ystod ein cyfweiliadau, dywedodd staff mai eu dealltwriaeth o rôl Cynghorwyr Gyrfa yw rhoi gwybodaeth, cyngor ac arweiniad i oedolion cymwys yn seiliedig ar gyfweiliad gyrfa cychwynnol lle sefydlir pa gam y mae cleient ynddo a ble maent am ei gyrraedd. Mae Cynghorwyr Gyrfa hefyd yn gweithio i nodi a datrys bylchau sgiliau, rhwystrau a dyheadau i symud cleientiaid tuag at y farchnad lafur.

6.5 Yn ystod ein cyfweiliadau, dywedodd staff mai eu dealltwriaeth o rôl Anogwyr Cyflogadwyedd yw cynnig sesiynau un-i-un a gwaith grŵp yn ymwneud â chyflogadwyedd, a gall hyn gynnwys cynnal 'clwb swyddi'. Gall Anogwyr Cyflogadwyedd hefyd ganolbwyntio ar ddatblygu CV, sgiliau cyfweiliad, cofrestru ar wefannau swyddi a chwilio ac ymgeisio am swyddi, gan roi'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i'r cleientiaid fynd i'r farchnad lafur.

- 6.6 Dywedodd y rhai a gyfwelwyd wrthym fod rolau'r Cynghorwyr Gyrfa a'r Anogwyr Cyflogadwyedd yn gallu gorgyffwrdd. Mewn rhai canolfannau, dywedwyd bod cefnogaeth sgiliau cyflogadwyedd yn gyfrifoldeb llwyr ar Anogwyr Cyflogadwyedd, er bod gan Gynghorwyr Gyrfa rywaint o gyfranogiad mewn canolfannau eraill.
- 6.7 Roedd y dulliau gweithio rhwng Anogwyr Cyflogadwyedd a Chynghorwyr Gyrfa yn wahanol rhwng y canolfannau. Mewn rhai achosion, Anogwyr Cyflogadwyedd yw'r pwynt cyswllt cyntaf i gleientiaid, ac yna gallant atgyfeirio at Gynghorydd Gyrfa i gael gwybodaeth, cyngor ac arweiniad manylach. Mewn canolfannau eraill, bydd Cynghorwyr Gyrfa yn atgyfeirio cleientiaid ymlaen at Anogwyr Cyflogadwyedd i gael cymorth cyflogaeth dyfnach.

Ymgysylltu â'r Porth Sgiliau

- 6.8 Gweithiai'r broses atgyfeirio bresennol yn dda o safbwynt y sampl a gyfwelwyd, gan adleisio'r canfyddiadau o'r arolwg staff a drafodwyd uchod. Daw'r mwyafrif o atgyfeiriadau o'r Ganolfan Byd Gwaith neu drwy hunanatgyfeirio. Mae llai o atgyfeiriadau yn dod trwy bartneriaid eraill; efallai fod hyn yn gysylltiedig â sylwadau cynharach sy'n ymwneud â hyrwyddo'r Porth Sgiliau i'r sefydliadau hynny.
- 6.9 O ran y Ganolfan Byd Gwaith, ystyriwyd bod y berthynas yn gadarn neu'n "ddi-dor", gydag ychydig iawn o eithriadau – teimlai ambell Gynghorydd fod y berthynas yn anghyson rhwng Canolfannau Gwaith. Credwyd bod y cyfathrebu yn dda, gyda llawer o Gynghorwyr Gyrfa yn gwneud gwaith allgymorth yn swyddfeydd y Ganolfan Byd Gwaith. Yn eu barn hwy, roedd y berthynas hon wedi hyrwyddo atgyfeiriadau dilys ac effeithiol i'r Porth Sgiliau.
- 6.10 Fodd bynnag, yn ôl y rhai a gyfwelwyd gennym, roedd rhai heriau o ran sut y caiff rhai cleientiaid eu hatgyfeirio i'r Porth Sgiliau o'r Ganolfan Waith, a all effeithio ar yr ymgysylltu. Mae'n bosibl fod cleientiaid yn credu eu bod yn cael eu gorchymyn gan y Ganolfan Waith i fynychu apwyntiadau gyda'r Porth Sgiliau, ond ar ôl iddynt ddod i ddeall yn dda pa gymorth a gynigir fe deimlent yn fwy cyfforddus.
- 6.11 Yn gyffredinol, roedd staff Gyrfa Cymru a gyfwelwyd yn credu bod y dewis o wasanaethau ymgysylltu yn effeithiol, a bod y dull cymysg yn briodol ar gyfer yr ystod o bobl a welwyd gan y Porth Sgiliau. Fodd bynnag, dywedwyd wrthym fod y cyswllt wyneb yn wyneb cyntaf â chleientiaid yn arbennig o bwysig wrth ddatblygu ymddiriedaeth a chydberthynas ag aelod o staff y rheng flaen.

- 6.12 Ein dealltwriaeth ni o'r cyfweiliadau yw bod y cyswllt dilynol â chleientiaid fel arfer yn digwydd dros y ffôn neu drwy neges destun, ac mae cleientiaid yn ymateb yn dda i hyn.
- 6.13 Yn y cyfweiliadau dywedwyd wrthym fod y gwasanaeth ar y we yn rhoi cymorth yn y fan a'r lle ac yn dod yn fwyfwy poblogaidd; mae hyn yn rhoi'r holl gymorth sydd ei angen ar rai cleientiaid, ond i eraill, gellir eu cyfeirio drwy'r sianel hon i gyfarfod wyneb yn wyneb. Nododd rhai Cynghorwyr Gyrfa nad yw'r gwasanaeth ar y we ar gael mewn rhai rhannau o Gymru wledig o ganlyniad i signal anghyson, ac nad yw llawer o unigolion yn ddigidol lythrennol ac felly ni allant ddefnyddio'r gwasanaeth hwn.

Ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau a Marchnata

- 6.14 Yn y cyfweiliadau manwl, gofynnwyd i'r staff roi eu barn ynghylch ymwybyddiaeth o frand y Porth Sgiliau ymhlith darpar gleientiaid a chanolwyr, gan gofio nad yw'r staff a gyfwelwyd eu hunain yn dargedau ymgyrchoedd marchnata'r Porth.
- 6.15 Gwelwyd yn ein cyfweiliadau fod barn ymhlith staff y rheng flaen nad yw brand y Porth Sgiliau bob amser yn cael ei adnabod yn dda ymhlith darpar gleientiaid a dim ond ar ôl dod at gynghorydd Gyrfa Cymru y maent yn dod yn ymwybodol o'r gwasanaeth.
- 6.16 Ar y llaw arall, mae Gyrfa Cymru yn frand cydnabyddedig, er bod dealltwriaeth ynghylch pwy sy'n gymwys i gael cymorth Gyrfa Cymru yn anghyson. Mae mwyfwy o ymwybyddiaeth ynghylch y gefnogaeth sydd ar gael trwy Gyrfa Cymru i oedolion a hynny'n cael ei yrru gan staff rheng flaen sy'n gweithio i "*ailadeilladu ein henw da gydag oedolion*". Roedd Cynghorwyr Gyrfa yn cydnabod bod hyn yn broses heriol.

"Ychydig flynyddoedd yn ôl, doedden ni ddim yn gweld oedolion – mae wedi bod yn dalcen caled i gael pobl i ddeall y gwnawn ni eu gweld nhw eto – rydyn ni wedi gorfod gwneud llawer i godi ymwybyddiaeth." Cynghorydd Gyrfa

"Mi gredaf fod yna argraff fod Gyrfa Cymru ar gyfer pobl ifanc. Roedd yn arfer bod yn wasanaeth pob oedran, yna fe'i newidiwyd, ac mae bellach wedi cael ei ailgyflwyno. Rydym yn dal i geisio sefydlu ein cynnig gyda chleientiaid." Cynghorydd Gyrfa

- 6.17 Dywedodd sawl un o'r rhai a gyfwelwyd fod oedolion yn eu barn nhw yn raddol yn dychwelyd i Gyrfa Cymru i gael y cymorth y gallant ei ddarparu ond nid ydynt yn benodol yn chwilio am y Porth Sgiliau. Dywedwyd wrthym fod yna rai cleientiaid a oedd yn gwybod am y Porth Sgiliau ond eu bod wedi camddeall agweddau hanfodol yn ei gylch, gan gredu bod *“y Rhaglen yn ymwneud â gwerthu cyrsiau hyfforddi”* ac y gallai *“amharu ar fudd-daliadau”*.
- 6.18 Mae'r ymwybyddiaeth ymysg ymarferwyr nad ydynt o Gyrfa Cymru yn well nag ymhlith cleientiaid gan fod staff Gyrfa Cymru yn buddsoddi llawer o amser yn rhwydweithio.
- “Mae gennym sesiynau cyfathrebu, rydym yn gwahodd partneriaid i'r rhain – maen nhw'n rhoi crynodeb o'u gwasanaeth ac rydym ninnau'n gwneud yr un peth.”* Cyngorydd Gyrfa
- 6.19 Yr argraff gyffredinol o'n sampl oedd bod y gwasanaeth yn fwy hysbys ymhlith staff y Ganolfan Byd Gwaith na phartneriaid eraill oherwydd y berthynas agos rhwng y Ganolfan Byd Gwaith a Gyrfa Cymru. Fodd bynnag, adroddwyd nad yw partneriaid, fel cleientiaid, o reidrwydd yn gweld y Porth Sgiliau fel gwasanaeth ar wahân i Gyrfa Cymru a byddent yn atgyfeirio cleientiaid i Gyrfa Cymru i gael arweiniad fel oedolion. Dywedwyd wrthym fod rhai atgyfeiriwyr yn nodi'n benodol fod cleientiaid yn cael eu hatgyfeirio i'r Porth Sgiliau, ond nid yw hyn yn gyffredin.
- 6.20 Gwelsom fod barn unigol y staff a gyfwelwyd weithiau'n rhoi llai o bwyslais ar yr ymgyrchoedd marchnata a gynhaliwyd gan Gyrfa Cymru, gyda'r rhai a gyfwelwyd yn ein hysbysu eu bod wedi gyrru'r marchnata ar y rheng flaen trwy rwydweithio â phartneriaid a defnyddio taflenni a phosteri. Dywedodd rhai wrth y gwerthuswyr nad oeddent yn teimlo bod cefnogaeth farchnata yn bodoli ar lefel uwch ac yn cydnabod y gallai fod cyfyngiadau ariannol. Mae hyn yn gwrth-ddweud y pwyslais ar farchnata yn y Rhaglen a'r dogfennau rheoli a adolygwyd gan y tîm gwerthuso, yn ogystal â'n hymgysylltiad ag uwch staff Gyrfa Cymru, lle ddaethom ar draws cefnogaeth gref i farchnata.
- 6.21 Rydym yn argymhell y dylid mynd i'r afael â'r bwlch hwn rhwng argraff a realiti. Mae angen cael y staff gweithredu yn fwy o ran wrth farchnata'r Porth Sgiliau a gwerthuso llwyddiant y marchnata hwnnw.
- 6.22 Roedd cytundeb ymhlith staff y rheng flaen a gyfwelwyd nad oes gwerth i'r Porth Sgiliau fod yn endid ar wahân i Gyrfa Cymru a bod llawer o gleientiaid yn ystyried y Porth Sgiliau fel rhan greiddiol o'r hyn sydd gan gefnogaeth Gyrfa Cymru i'w gynnig.

“Byddai’n well gen i petai’r Porth Sgiliau wedi’i ymgorffori yn Gyrfa Cymru – mae’n cyd-fynd yn dda gyda phrosiect ReAct.” Cynghorydd Gyrfa

“Mae’r brandio yn gwneud iddo edrych fel rhywbeth ar wahân, ond rwy’n credu y dylai fod yn rhan ohonon ni. Mae’n helpu pobl i wybod ble i fynd.”
Anogwr Cyflogadwyedd

“Byddai’n cymryd mwy o farchnata i’w weld fel endid ynddo’i hun.” Anogwr Cyflogadwyedd

Asesu

- 6.23 O safbwynt staff Gyrfa Cymru, caiff y broses asesu ei harwain gan y cleient yn aml, ac fel arfer mae’n dechrau gyda chyfweiliad gyrfa gyda Chynghorydd Gyrfa, a fydd yn asesu anghenion trwy drafodaeth ac efallai ddefnyddio’r ystod o offer sydd ar gael. Ymddengys fod gan Anogwyr Cyflogadwyedd gysylltiad cymysg â’r offer. Yn ôl y rhai a gyfwelwyd gennym, mae’r broses yn effeithiol wrth nodi bylchau mewn sgiliau; mae’r asesiad cychwynnol yn broses *“llyfn”* a *“chynhwysol”* iawn, gan ddefnyddio dull *“holistig”* sy’n *“canolbwyntio ar y person”*.

“Efallai fod y rheiny sydd ar lefel uwch eisiau ei gwneud yn broses wyddonol, ond mae emosiwn a natur unigryw pob unigolyn yn golygu bod hynny’n amhosibl.” Cynghorydd Gyrfa

- 6.24 Canfuom fod y Cwis Paru Swydd yn offeryn poblogaidd i’r Cynghorwyr Gyrfa a’r Anogwyr Cyflogadwyedd, a hwythau yn ei ddefnyddio i annog cleientiaid i ystyried ystod ehangach o opsiynau cyflogaeth sy’n gysylltiedig â’u sgiliau. Dywedodd staff fod hwn yn offeryn arbennig o werthfawr i gynorthwyo â hunanymwybyddiaeth ac yn un sy’n cefnogi trafodaeth bellach a rhoi arweiniad.

- 6.25 Mae Pecyn Cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru (WEST) wedi bod yn arbennig o ddefnyddiol wrth nodi sgiliau llythrennedd digidol ac mae staff yn gweld gwerth iddo. Mae’n rhoi modd i staff gyflwyno adborth mewn ffordd fwy strwythuredig ac i gleientiaid ddeall ar ba lefel maent o ran llythrennedd, rhifedd a llythrennedd digidol. Fodd bynnag, gall rhai cleientiaid fod yn wrthwynebol i’r offeryn, felly mae’n rhaid i’r aelod o staff ‘werthu’ yr offeryn iddyn nhw. Mae rhai staff yn ei gyflwyno fel rhywbeth y gofynnir i gleientiaid ei wneud yn ystod cyfweiliadau beth bynnag, tra bod eraill yn annog pobl i’w wneud er mwyn eu hatgyfeirio at gymorth pellach, gan gynnig y sicrwydd, beth bynnag fo’r canlyniad, fod cymorth yno. Dywedodd rhai Cynghorwyr Gyrfa nad ydynt yn defnyddio pecyn cymorth WEST oni bai fod yr

unigolyn yn ystyried dysgu yn y gwaith. Nododd un arall ei fod yn fwy o “offeryn profi” a fydd yn cael ei ailadrodd yn y coleg neu gyda darparwr hyfforddiant ac felly cyfyngedig yw ei werth.

- 6.26 Mae Sgiliau i Lwyddo yn offeryn arall a ddefnyddir fel rhan o'r broses asesu, er mai dim ond ychydig o fodiwlau yn unig y mae cynghorwyr yn eu defnyddio fel rheol. Fel y dywedwyd eisoes ynghylch yr arolwg staff, pryderai llawer o gynghorwyr nad yw'r mwyafrif o fodiwlau yn addas i oedolion a gallant roi'r argraff eu bod yn “*nawddoglyd*”. Codwyd pryderon ynghylch gorchymyn cynghorwyr i ddefnyddio'r offeryn hwn a'r effaith y gallai ei gael ar eu perthynas â chleientiaid.

“Rwyf wedi'i gael yn ddigon nawddoglyd. Mae dau neu dri modiwl yn dda.”
Cynghorydd Gyrfa

“Mae ei ddefnyddio gyda phobl yn gallu gwneud iddynt amau pa mor gredadwy ydw i.” Cynghorydd Gyrfa

- 6.27 Er bod gwerth i'r offer ar-lein, dywedwyd wrthym gan sawl un o'r rhai a gyfwelwyd nad yw llawer o'r cleientiaid sy'n dod trwy'r Porth Sgiliau yn ddigidol llythrennol ac y gall y broses fod yn un ofnus iddynt ar y dechrau. Dywedodd Cynghorwyr Gyrfa ac Anogwyr Cyflogadwyedd fod yn rhaid iddynt fod yn ofalus ac yn ystyriol ynghylch pryd i ddefnyddio'r offer yn y model cymorth.

- 6.28 Er y caiff Cynllun Gweithredu CaS ei werthfawrogi gan y staff, dywedodd rhai wrthym eu bod o'r farn ei fod yn mynd â llawer o amser i'w lenwi. Gall staff rannu'r Cynllun gyda staff eraill yn fewnol neu gyda staff partner fel y rhai yn y Ganolfan Byd Gwaith. Gall y wybodaeth gefndir ar y cleient sydd yn y Cynllun fod o gymorth i'r unigolion hynny. Mae'r camau gweithredu sydd yn y cynllun yn bwysig i bawb perthnasol, gan gynhyrchu'r drafodaeth a'r camau nesaf, gan roi rhywbeth i ganolbwyntio arno yn y cyswllt dilynol yn ogystal â bod yn feincnod.

Rhoi arweiniad

- 6.29 Roedd y staff i'w gweld yn frwdfrydig am y gefnogaeth a gynigient i oedolion ac yn teimlo'n gryf eu bod yn cefnogi cleientiaid trwy eu taith gyfan i'r farchnad lafur trwy'r Porth Sgiliau. Credai'r staff fod y berthynas a feithrinwyd ganddynt trwy rwydweithio yn werthfawr i oedolion ddod drwy'r Porth Sgiliau. Dywedodd Cynghorwyr Gyrfa wrthym eu bod yn gwerthfawrogi'r cyfle i atgyfeirio i Anogwyr Cyflogadwyedd, a hwythau'n gallu trefnu ffug gyfweiliadau i gleientiaid.
- 6.30 Daeth i'r amlwg o'n cyfweiliadau fod staff gweithredu yn teimlo bod gwerth hyd yn oed i gleientiaid sy'n troi cefn ar y Porth Sgiliau cyn mynd i'r farchnad lafur.

Oherwydd y ffordd y mae'r gefnogaeth wedi'i strwythuro'n ddilyniannol, gall hyd yn oed y rheini nad ydynt yn dilyn y broses trwyddo i'r pen adael gyda gwell CV a sgiliau perthnasol cyn belled â'u bod wedi cymryd rhan lawn yn y camau cynharach.

- 6.31 Mae'r di-waith hirdymor yn grŵp cleient arbennig o heriol i staff weithio gyda hwy gan fod ganddynt yn aml rwystrau lluosog i'w goresgyn ac mae angen cymryd "camau llai" i'w helpu i adeiladu eu sgiliau. Mae'r deilliannau i'r cleientiaid hyn yn digwydd yn llai buan, ond mae'r Porth Sgiliau yn rhoi modd cynnig cymorth i'r tymor hir, a hynny'n hanfodol i'r grŵp cleient hwn. Roedd cydnabyddiaeth bod rhai cleientiaid a atgyfeiriwyd gan y Ganolfan Byd Gwaith yn "*chwarae'r gêm*" yn unig ac yn gwrthod ymgysylltu â'r gefnogaeth, waeth beth a gynigir iddynt.
- 6.32 Mae grwpiau cleient eraill y soniwyd amdanynt yn y cyfweiliadau sydd angen cymorth ychwanegol yn cynnwys rhai nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf, ac a allai feddu ar sgiliau lu ond heb ofynion Saesneg ac na ellir eu hatgyfeirio oherwydd darpariaeth prin Saesneg ar gyfer Siaradwyr leithoedd Eraill (ESOL). Grŵp arall sydd angen cymorth ychwanegol yw'r rheiny sy'n dioddef problemau ag iechyd meddwl.
- 6.33 Yn wir, mae'r sylw bod y cleientiaid sy'n adrodd am broblemau iechyd meddwl angen cymorth ychwanegol yn cadarnhau canfyddiadau'r arolwg staff ac mae'n amlwg yn faes anodd wrth weithredu'r Rhaglen o safbwynt staff ar y rheng flaen.
- 6.34 Dywedodd rhai wrthym fod offeryn pwrpasol Llwybrau Cyflogaeth yn gallu bod yn annibynadwy a bod lle i'w wella. Yn benodol, nododd nifer o Gynghorwyr Gyrfa eu bod wedi cael canlyniadau am raglenni a darparwyr oedd i fod yn gweithredu yn yr ardal leol, ond nid oeddent, gan adlewyrchu sylwadau a dderbyniwyd yn yr arolwg hefyd. Roeddent hefyd yn dweud bod gan y darparwyr yn aml ofynion na chawsant eu nodi ar ôl cwblhau'r offeryn ac nad yw rhaglenni sydd yn rhedeg am gyfnod penodol wedi'u cynnwys. Yr ymdeimlad cyffredinol oedd bod staff yn teimlo bod ganddynt wybodaeth dda o'r hyn sydd ar gael iddynt yn eu hardal leol ac felly byddent yn llai tebygol o ddefnyddio'r offeryn pan fo'n gwrthdaro â'r hyn a wyddent am y tirlun cyflogaeth a hyfforddiant yn lleol.
- 6.35 Mae gwybodaeth am y farchnad lafur yn rhan annatod o'r gwasanaeth, a theimla staff fod ganddynt ddealltwriaeth dda o'r wybodaeth hon yn lleol ac yn genedlaethol. Mae gwybodaeth genedlaethol i'w chael ar wefan Gyrfa Cymru ac mae'r berthynas â'r Ganolfan Byd Gwaith yn hyrwyddo rhannu gwybodaeth am y farchnad lafur yn effeithiol. Yn ogystal, nodwyd bod y Gwasanaeth Cynghorwyr Addysg Busnes

(BEAS) yn arbennig o ddefnyddiol wrth sicrhau bod staff yn cael y wybodaeth ddiweddaraf ac mae staff yn rheolaidd yn chwilio am swyddi ac yn cael eu diweddarau am gyfleoedd a diswyddiadau lleol. Yn rhanbarth y Gorllewin Gyrfa Cymru, cynhyrchir cyhoeddiadau sbotolau. Mewn rhai canolfannau, maent wedi datblygu eu cysylltiadau â chyflogwyr, sydd wedi bod yn effeithiol wrth wella deilliannau i gleientiaid. Rhannir gwybodaeth am y farchnad lafur gyda chleientiaid yn bersonol, yn ogystal â thrwy'r cyfryngau cymdeithasol a phostgyfuno.

- 6.36 Roedd y staff a gyfwelwyd gennym ledled Cymru ar y cyfan yn teimlo'n ddigon gwybodus i ddelio â dewisiadau yn y Gymraeg, a dywedwyd y byddai siaradwr Cymraeg iaith gyntaf yn derbyn yr un gwasanaeth â rhywun a oedd am gyfathrebu yn Saesneg. Yn y sesiynau arsylwi a gynhaliwyd gennym ar gyfer y gwerthusiad hwn (gweler Adran 7 isod), cadarnhawyd hyn trwy ein gwaith maes ein hunain.

Atgyfeirio allan o'r Porth Sgiliau

- 6.37 Ymddengys fod staff yn gwybod am ystod o ddarparwyr y gallant atgyfeirio iddynt, yn dibynnu ar yr angen, ac mae hon yn broses effeithiol. I'r tîm gwerthuso a oedd yn cynnal y cyfweiliadau, roedd staff i'w gweld yn eithaf gwybodus am raglenni Llywodraeth Cymru a'r ESF, rhaglenni lleol a rhanbarthol, a hyfforddiant arbenigol preifat. Dywedwyd wrthym fod gwybodaeth yn cael ei throsglwyddo i staff trwy'r rheolwyr, bwletinau a chylchlythyrau. Mae'n bosibl fod peth gwybodaeth, yng ngeiriau un cyfwelai, yn "*llithro drwy'r craciau*". Ymddengys fod atgyfeiriadau i wasanaethau cymorth eraill yn gyffredin, yn enwedig mewn perthynas â chymorth iechyd meddwl. Gall staff hefyd atgyfeirio i Pace, Meddyg Teulu y cleient, Remploy neu gymdeithasau tai.
- 6.38 Dywedodd y rhai a gyfwelwyd gennym eu bod yn credu bod cleientiaid yn ystyried staff y Porth Sgiliau i fod yn "*froceriaid onest*" oherwydd natur ddiudedd y gwasanaeth.

"Dydyn ni ddim yn gweithio i neb heblaw iddyn nhw. Dydyn ni ddim yn stopio'u harian." Cynghorydd Gyrfa

- 6.39 O safbwynt staff y rheng flaen, rhoddir amrywiaeth o opsiynau i gleientiaid ac maent yn cael y cyfle i benderfynu ar yr hyn maen nhw'n teimlo'n fwyaf cyfforddus yn ei wneud. Maent yn gweld hyn yn braf iawn i gleientiaid a hwythau yn ddigon posibl wedi bod yn gysylltiedig â'r Ganolfan Byd Gwaith sydd â dull gwahanol. Y cleient sy'n rheoli'r canlyniadau: "*mae'n cael ei yrru ganddyn nhw*".

Olrhain a monitro

- 6.40 Pwysleisiwyd wrthym trwy ein cyfweiliadau fod deall deilliannau cleientiaid yn dibynnu ar adborth gan y cleientiaid eu hunain; mae hyn yn ad-hoc ac yn ansoddol o ran natur. Yn gyffredinol, dywedodd staff wrthym nad oedd hi'n anodd cael gafael ar adborth gan gleientiaid gan eu bod wedi adeiladu perthynas dda gyda'r cleient yn ystod y cyfnod cefnogi.
- 6.41 Dywedwyd wrthym fod yr adborth gan gleientiaid am y Porth Sgiliau fel arfer yn gadarnhaol. Fodd bynnag, o safbwynt y rhai a gyfwelwyd (ac yn adlewyrchu'r dystiolaeth a gafwyd yn yr arolwg staff), mae yna ddiffyg olrhain safonol ac mae hyn yn golygu ei bod yn anodd mesur deilliannau. Bydd staff hefyd yn cael adborth gan y partneriaid yr atgyfeiriwyd iddynt. Caiff cleientiaid eu cadw ar lwyth achos eu Cynghorydd Gyrfa hyd nes eu bod mewn lleoliad sefydlog neu nad oes angen cymorth arnynt bellach; mae hyn yn sicrhau nad yw cleientiaid yn teimlo eu bod yn cael eu "trosglwyddo".
- 6.42 Mae IO yn system gofnodi effeithlon, sy'n rhoi modd i staff reoli eu llwyth achosion yn effeithiol. Mae staff yn gweld gwerth gallu gyrru negeseuon testun ac e-bostio cleientiaid i'w hatgoffa am apwyntiad trwy'r IO. Gwerthfawroga staff hefyd y cyflwyno llif gwaith, sydd wedi gwneud y broses o gofnodi yn haws ac yn llai agored i wallau. Mae'r staff yn cydnabod bod IO yn gwella'n barhaus, ac maent yn ei werthfawrogi.

Cryfderau a gwendidau'r Porth Sgiliau

- 6.43 Ar y cyfan, caiff gwasanaeth y Porth Sgiliau ei werthfawrogi gan staff, a hwythau yn eu tro yn credu ei fod yn cael ei werthfawrogi gan gleientiaid. Yn benodol, mae'r canlynol wedi gweithio'n dda: y berthynas gyda'r Ganolfan Byd Gwaith a phartneriaethau â darparwyr eraill, natur ddiduedd y Porth Sgiliau, y dull cymysg o ymgysylltu, y cydweithio rhwng Anogwyr Cyflogadwyedd a Chynghorwyr Gyrfa, a'r cyfle i wneud mwy o waith dwys hirdymor, wedi'i deilwra, gydag oedolion, gan gynnwys defnyddio offer ar-lein.
- 6.44 Cynigiodd y staff yr awgrymiadau canlynol yn y sesiynau cyfweld o ran gwella'r Porth Sgiliau:
- Gwella'r offeryn Llwybrau Cyflogaeth i wella ei gywirdeb yn lleol a chynnwys rhaglenni a gynhelir am gyfnod penodol

- Cyfle i weld sylfaen cleientiaid mwy amrywiol i gynnwys oedolion sy'n gweithio yn llawn amser
- Adolygu'r Cynllun Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau i ganolbwyntio mwy ar y cleient
- Datblygu modiwlau'r Sgiliau i Lwyddo ar-lein er mwyn eu gwneud yn fwy priodol i oedolion
- Adolygu a datblygu marchnata a brand y Porth Sgiliau
- Gwella'r olrhain ar ddeilliannau
- Datblygu perthynas â chyflogwyr, gan gynnwys ymweliadau â chyflogwyr a digwyddiadau sy'n benodol i sector
- Datblygu dealltwriaeth yn ymwneud ag iechyd meddwl a'r gefnogaeth sydd ar gael ledled tîm y staff.

7. Arsylwi yng nghanolfannau Gyrfa Cymru

- 7.1 Trydedd elfen y gwaith maes a wnaed gan y tîm gwerthuso oedd arsylwi ar sesiynau cynghori wyneb yn wyneb mewn nifer o ganolfannau Gyrfa Cymru a lleoliadau eraill, er mwyn triogli'r canfyddiadau o'r arolwg staff a'r cyfweiliadau manwl. Defnyddiwyd dulliau arsylwi i gael data niwtral, diduedd i gadarnhau a mesur yn erbyn barn staff Gyrfa Cymru a adroddwyd yn y ddwy adran flaenorol. Mae'r sesiynau arsylwi yn rhoi asesiad pwerus o ddilysrwydd allanol y data a gasglwyd gan y tîm gwerthuso, yn ogystal â rhoi deunydd cyd-destun cyfoethog i ddeall y ganmoliaeth am y Porth Sgiliau ac unrhyw bryderon a fynegwyd ynghylch marchnata a gweithredu'r Porth.

Strwythur y sesiynau

- 7.2 Cofnododd y tîm arsylwi gryn dipyn o gysondeb ar draws y sesiynau. Oni bai am y sesiwn grŵp, cynhaliwyd pob cyfweiliad un-i-un mewn swyddfa breifat.²² Cynhaliwyd y sesiwn grŵp mewn man agored mawr, gyda chyfranogwyr yn gallu ymuno neu adael fel y mynnent.
- 7.3 Dilynai'r sesiynau strwythur oedd bron yn union yr un fath a gellir eu rhannu'n bedwar cam:
- Cyflwyniadau ac ymgylfarwyddo
 - Edrych ar ddyheadau gyrfa / symud ymlaen yn y farchnad lafur / llunio CV
 - Asesu ffurfiol a diagnosteg, gan gynnwys defnyddio pecyn cymorth WEST/offer ar-lein
 - Deilliannau, gan gynnwys trafod Cynllun Gweithredu CaS a gwaith dilynol

Cyflwyniadau ac ymgylfarwyddo

- 7.4 Nododd y tîm arsylwi fod llawer o'r cleientiaid i'w gweld yn eithaf nerfus ar y dechrau. Yn y cyfweiliadau ymadael anffurfiol y llwyddom i'w cynnal, nododd nifer o gleientiaid nad oeddent yn gwybod beth i'w ddisgwyl gan y Porth Sgiliau. Thema gyffredin oedd eu bod wedi cael eu hatgyfeirio trwy'r Ganolfan Byd Gwaith, ac roedd y mwyafrif wedi cyfaddef ar ôl y cyfweiliad nad oeddent wedi deall nad oedd y broses yn 'orfodol'; er enghraifft, dywedodd un cleient ei fod o dan yr argraff y byddai'n colli ei fudd-daliadau oni bai ei fod yn mynychu'r sesiwn gyda Gyrfa

²² Mewn un achos, symudwyd y cyfarfod i ystafell gyfarfod fwy o faint na'r swyddfa breifat er mwyn gwneud lle i'r tîm arsylwi, er bod y Cynghorydd Gyrfa wedi dweud ei fod fel rheol yn cael ei gynnal yn y swyddfa breifat.

Cymru. Fodd bynnag, unwaith y dechreuai'r trafod rhwng y cynghorydd a'r cleient a'i bod yn amlwg nad oedd hyn yn orfodol nac yn gysylltiedig mewn unrhyw ffordd ag asesu budd-daliadau, roedd y cleientiaid yn amlwg yn tueddu i ymlacio fwy a bod yn llai gochelgar.

- 7.5 Fel arfer, byddai cynghorwyr yn dechrau'r sesiynau trwy esbonio amcanion cyffredinol y Porth Sgiliau i Oedolion ac yna'r camau y byddent yn mynd trwyddynt yn y sesiwn cyfweiliad. Roedd dau achos lle codwyd materion iechyd meddwl y cleient ar ddechrau'r cyfweiliad, a dywedodd y cynghorwyr y byddent yn siarad am y materion hynny yng nghyd-destun yr asesiad ond y bwriad oedd peidio â busnesa. Roedd hefyd yn gyffredin i gynghorwyr roi darn o bapur i gleientiaid ysgrifennu nodiadau arno ac i fedru meddwl am gwestiynau y dymunent eu gofyn maes o law o bosibl.
- 7.6 Mewn achosion pan oedd gan gleientiaid CV wedi'i baratoi yn barod, byddai'r cynghorydd fel arfer yn gofyn am gael adolygu hwnnw ar ddechrau'r sesiwn ac yna ei ddefnyddio fel sail i ymchwilio a thrafod. Mewn achosion lle nad oedd CV wedi'i baratoi'n barod, byddai cynghorwyr yn gofyn i gleientiaid am eu hanes cyflogaeth a'u profiadau yn y farchnad lafur, gan felly greu CV anffurfiol. Ar ôl adolygu'r CV, byddai cynghorwyr yn awgrymu newidiadau bychain, ond mewn achosion pan nad oedd CV, gwelsom y cynghorwyr yn awgrymu mai paratoi CV fyddai'r cam nesaf. Mewn llawer o achosion, roedd y sgwrs am y CV yn fanwl iawn ac roedd cleientiaid yn tueddu i drafod yn agored y profiadau a adlewyrchwyd ynddynt. Er enghraifft, roedd M____, dyn yn ei 40au oedd â chefnidir mewn cyfrifiadureg ac a oedd yn priodoli ei frwydr gyfredol yn y farchnad lafur i'w gyflwr iechyd meddwl, wedi trafod un swydd benodol y bu ynddi dros ddegawd yn ôl ac un y mynnai a roddodd gychwyn ar ei broblemau; awgrymodd y Cynghorydd Gyrfa mai un o'r pethau pwysig oedd osgoi ei roi yn ôl mewn rôl debyg trwy'r Porth Sgiliau.

Edrych ar ddyheadau gyrfa a symud ymlaen yn y farchnad lafur

- 7.7 Roeddem yn dyst i sawl cleient nad oedd yn gallu egluro'n glir beth y teimlent oedd eu hamcanion o ran ymuno â'r farchnad lafur neu gamu ymlaen ynddi, ac roedd hwn yn faes lle defnyddiai Cynghorwyr Gyrfa lawer o brofiad a sgiliau i asesu'r hyn y gallai cleientiaid weld eu hunain yn gwneud neu beidio. Mewn sawl achos, gwelsom gleientiaid yn amlwg yn mynd yn ofidus wrth ddisgrifio eu brwydrau yn y farchnad lafur. Er enghraifft, mewn un achos, roedd N____, gweithwraig mewn gwesty a oedd wedi colli ei swydd yn ddiweddar ar ôl pedair blynedd, wedi mynd yn

ddagreul wrth ddisgrifio sefyllfa bresennol ei theulu, yn enwedig wrth sôn am eu diffyg bwyd. Yn yr achos hwn, fel mewn enghreifftiau eraill, rhoddodd y Cynghorydd gyngor ymarferol oedd y tu hwnt i gylch gorchwyl llym y Porth Sgiliau (y posibilrwydd o fynd i fanciau bwyd lleol i helpu i fwydo'r teulu), a hefyd wedi ymgysylltu â staff eraill y ganolfan Gyrfa Cymru i roi cyngor ynghylch materion yn ymwneud â hawliadau budd-daliadau swyddi. Nodwn fod hwn yn gryfder i'r Porth Sgiliau oherwydd ei fod o fewn strwythur sefydliad fel Gyrfa Cymru lle ceir staff gwybodus a all fynd i'r afael â phynciau sy'n ymwneud â rhwystrau i'r farchnad lafur, er nad yw hynny'n rhan o broses ffurfiol y Porth Sgiliau.

- 7.8 Nid oedd pob achos yr oeddem wedi arsylwi arnynt yn ymwneud â chleientiaid â rhwystrau mawr rhag mynd i gyflogaeth neu gamu ymlaen yn y farchnad lafur. Er enghraifft, collodd P____ ei swydd ym mis Chwefror 2017 ac mae ganddo brofiad helaeth o weithio yn y sector gwerthu bwyd. Mae ganddo radd mewn Busnes ac mae ei wraig yn feddyg teulu. Eglurodd P____ ei fod wedi dod yn brif ofalwr i'w dau blentyn wrth i'w wraig weithio oriau hir iawn, ac mae nawr yn chwilio am swydd, un rhan-amser yn ddelfrydol, a fydd yn "*cyd-fynd yn well â'i ffordd o fyw*". Roedd yn chwilio am swydd a fyddai'n cadw ei droed ar yr ysgol yrfa ac mewn cyflogaeth ac a fyddai'n ei alluogi i ddychwelyd i'r farchnad lafur yn llawn amser maes o law ond a fyddai ar hyn o bryd yn rhoi modd iddo ofalu am ei deulu. Fodd bynnag, roedd ei gymhelliad i ymgysylltu â'r Porth Sgiliau yn debyg iawn i gleientiaid eraill; disgrifiodd ef fel "*ticio bocs*" er mwyn diogelu'r budd-daliadau y mae'n eu cael ar hyn o bryd.
- 7.9 Mewn sawl achos, gofynnai'r cynghorwyr i'r cleient beth oedd eu disgwyliadau ar gyfer yr ymweliad ar y diwrnod penodol hwnnw ac roedd hi'n amlwg nad oedd gan lawer syniad manwl y tu hwnt i'r syniad eu bod i fod i fynd yno a chael cymorth fel rhan o'r broses budd-daliadau (gweler uchod). Awgrymodd llawer o gleientiaid mai eu nod oedd ennill cymwysterau addysg bellach neu sgiliau, ac roedd y trafodaethau hyn yn eithaf cyffredin trwy gydol y sesiynau yr arsylwyd arnynt. Dangosodd Cynghorwyr Gyrfa eu hunain i fod yn gyfarwydd iawn â'r cynigion Addysg Bellach ac Uwch yn eu hardaloedd, gan gynnwys gwybod am gyrsiau a chymwysterau gradd penodol. Ar y pwynt hwn, byddai cynghorwyr yn aml yn cynnig helpu i lunio CV (i'r rheiny nad oedd ganddynt un eisoes) neu i ddiwygio un a oedd eisoes yn bodoli er mwyn adlewyrchu'r dyheadau hyn yn y farchnad lafur. Mewn rhai achosion, soniodd y cynghorwyr wrth y cleientiaid am offer adeiladu CV ar-lein megis offeryn yr Academi Sgiliau i Lwyddo. Yn achos P____, dywedodd y cynghorydd nad oedd nodau ac amcanion ar ei CV a bod y ddogfen yn 'brysur'

iawn, ac y gellid gwneud cryn waith yn ei dacluso. Cytunodd yntau ei dacluso a'i anfon yn ôl at yr adolygydd dros e-bost i'w adolygu mewn cyfarfod dilynol.

Asesu ffurfiol a diagnosteg

- 7.10 Gwnaeth y Cynghorwyr Gyrfa ddefnydd helaeth o gronfa ddata IO. Fel arfer llenwyd hwn â'r Ffurflenni Gwybodaeth Atodol y gofynnai cynghorwyr i gleientiaid eu llenwi. Un offeryn a ddefnyddiwyd yn aml gan gynghorwyr ond nad oeddem wedi holi amdano yn yr arolwg nac yn y cyfweiliadau lled-strwythuredig oedd amrywiadau ar fapiau meddwl. Mewn rhai achosion, roedd y mapiau meddwl yn fwy ffurfiol (mewn o leiaf ddau achos, roedd cynghorwyr wedi dangos mapiau meddwl ar-lein i'r cleientiaid ac wedi esbonio sut i ddefnyddio meddalwedd o'r fath), ond mewn achosion eraill roeddent yn fwy anffurfiol, er enghraifft, braslun ar ddarn o bapur. Byddai mapiau fel rheol yn cynnwys o leiaf tair elfen: gorffennol y cleient (gan gynnwys y llwybr i'r cyfweiliad â'r Porth Sgiliau), y cyfweiliad a'r asesu ei hun (ymgysylltu â'r Porth), a'r dyfodol, a'r rhain wedi'u mapio fel casgliad o amcanion rhyng-gysylltiedig sy'n cwmpasu dyheadau yn y farchnad lafur a manteision ehangach yn unigol, i'r teulu ac i'r gymuned. Gwelsom fod llawer o gleientiaid wedi ymateb yn gadarnhaol iawn i'r broses hon ac roeddent fel petaent yn wirioneddol ddiolchgar am y cyfle i roi eu sefyllfa bresennol yn y farchnad lafur mewn cyd-destun.
- 7.11 Gwelsom hefyd gynghorwyr yn gwneud defnydd helaeth a systematig o'r pecyn cymorth WEST. Er bod cleientiaid fel petaent yn gyffredinol yn gyfforddus yn defnyddio'r offeryn, roedd y cynghorwyr wedi'u helpu trwy'r broses mewn sawl achos. Ni welsom unrhyw adwaith negyddol i'r offeryn ac mewn rhai achosion roedd cleientiaid yn falch o gael asesiad cyffredinol ar eu lefelau sgiliau a wnaed drwy'r offeryn. Yn y sesiynau a arsylwyd gennym, gwnaeth y Cynghorwyr ddefnydd helaeth hefyd o'r Cwis Paru Swyddi; eto, roedd hyn i'w weld yn ysgogi ymatebion eithaf cadarnhaol ymysg cleientiaid ac wedi esgor ar bwyntiau digon annisgwyl i'w trafod gyda'r Cynghorwyr Gyrfa. Mewn sawl achos, ysgogodd canlyniadau'r Cwis Swyddi drafodaeth am agor busnes neu symud i hunangyflogaeth, a chynghorwyr hefyd wedi rhoi llawer o wybodaeth gefndirol a chynghor am y posibilrwydd hwn.

Allbynnau

- 7.12 Gellir dosbarthu allbynnau'r sesiwn yn amlach na pheidio yn dri chategori nad ydynt mor wahanol â hynny i'w gilydd:
- Rhoi eglurder a ffocws ynghylch dyheadau'r cleientiaid yn y farchnad lafur

- Rhoi arweiniad ar lwybrau i (hunan)gyflogaeth neu gamu ymlaen yn y farchnad lafur
- Llundun map gweithredu ar gyfer y dyfodol, gan gynnwys cyswllt dilynol a Chynllun Gweithredu CaS.

- 7.13 O ran egluro dyheadau'r farchnad lafur, rydym wedi sylwi bod llawer o gleientiaid – hyd yn oed y rheini â lefelau sgiliau uwch a mwy o brofiad – yn aml i'w gweld fel na phe bai ganddynt syniad clir pam eu bod yno neu beth oeddent yn disgwyl ei gael o'r broses. Mewn sawl achos, sylweddolodd cleientiaid eu bod wedi anghofio neu wedi hepgor profiadau blaenorol yn y farchnad lafur mewn cronfeydd data a gwaith papur yr oeddent wedi eu cwblhau cyn ymgysylltu â'r Porth Sgiliau ac mewn rhai achosion ymddengys fel petaent eu bod yn credu na fyddai profiadau blaenorol yn y farchnad lafur yn bwysig neu efallai yn amherthnasol i'w gwaith chwilio. Gwelsom fod llawer o gleientiaid yn falch o gael y trafodaethau hyn gyda chynghorwyr, ac yn dilyn hynny teimlent eu bod yn deall eu sefyllfa a'u rhagolygon yn llawer gwell.
- 7.14 Roedd yr arweiniad ynghylch llwybrau i gyflogaeth a symud ymlaen yn y farchnad lafur yn un o elfennau craidd y Porth Sgiliau ac fe'i hadlewyrchwyd yn glir yn y sesiynau a arsylwyd gennym. Fel yr ydym eisoes wedi'i awgrymu, mewn llawer o achosion, roedd yr arweiniad yn ystyried ffactorau y tu hwnt i sgiliau a phrofiad cyflogadwydd, megis sefyllfa ddomestig a materion iechyd meddwl. Pan ofynnwyd iddynt ar ôl y sesiynau, dywedodd cynghorwyr wrthym eu bod yn gweld y rhoi arweiniad fel un o elfennau cryfaf y Porth, a'u bod yn teimlo bod yr offer sydd ar gael trwy'r Porth yn eu galluogi i helpu cleientiaid i ddychmygu mynd mewn i'r farchnad lafur neu i symud ymlaen mewn ffyrdd nad oeddynt wedi'i wneud cyn hynny.
- 7.15 Roedd y map gweithredu ar gyfer y dyfodol yn dilyn patrwm cyffredin; copi o'r Cynllun Gweithredu CaS a gâi ei deipio a'i anfon at y cleient yn ddiweddarach, a chasgliad o gamau i'w gwneud cyn y cyswllt nesaf â'r Porth Sgiliau (e.e. adolygu CV, ystyried sgiliau a chysiriau cymwysterau). Gwelwyd cryn dipyn o unfurfiaeth (fel y nodwyd yn yr arolwg staff ac yn y cyfweiliadau) yn y ffordd y trafodwyd y cyswllt dilynol, a hynny fel arfer yn gyfarfod neu'n gyswllt ffôn wedi'i drefnu ymhen rhyw bythefnos wedyn.

Pethau eraill

- 7.16 Dywedodd cynghorwyr wrthym fod eu cleient nodweddiadol yn ddi-waith a heb unrhyw gymwysterau ffurfiol, ac o ganlyniad aethom ati i arsylwi ar rai sesiynau nad oeddynt yn nodweddiadol gan fod gan y cleientiaid gymwysterau ffurfiol a chryn dipyn o brofiad yn y farchnad lafur. Serch hynny, hyd yn oed yn yr achosion hynny, gwelsom werth clir ychwanegol i'r cleient o ymgysylltu â'r Porth Sgiliau, a gwelsom lawer o gleientiaid a oedd fel petaent yn gadael gyda mwy o synnwyr o bwrpas nag yr oedd ganddynt cyn dechrau'r cyfweiliad. Er enghraifft, roedd M____, dyn ifanc 18 oed heb unrhyw gymwysterau ffurfiol a rhyw ychydig o brofiad gwaith yn y byd ceir, ac a oedd wedi'i ddiarddel o'r ysgol, wedi dweud wrthym wedyn ei fod yn teimlo ei fod wedi cael yr hyn yr oedd ei eisiau o'r sesiwn a'i fod yn teimlo'n fwy cadarnhaol am ei ragolygon cyflogaeth ar ôl y gefnogaeth. Yn ei achos ef, trafododd y potensial ar gyfer gyrfa yn y fasnach adeiladu gyda'r cynghorydd ac roedd hyn fel petai wedi agor llinell newydd o feddwl iddo.
- 7.17 Mae cynghorwyr weithiau yn gyfarwydd â'u cleientiaid drwy ymwneud blaenorol â rhaglenni eraill (megis Twf Swyddi Cymru) neu drwy ryngweithio ag aelodau eraill o'r timau cymorth cyflogaeth yn swyddfa Gyrfa Cymru. Fel y nodwyd, sylwom ar y gwaith tîm sydd ar waith y tu ôl i'r Porth Sgiliau ar sawl achlysur gan gofnodi ymyriadau cadarnhaol staff nad ydynt yn gysylltiedig â'r Porth i helpu i gynghori a chefnogi cleientiaid. Rydym yn nodi hyn fel un o elfennau cadarnhaol a chryf y gwaith o weithredu'r Porth Sgiliau.

8. Monitro'r wefan/taith cwsmeriaid

- 8.1 Roedd elfen derfynol y gwaith maes ar gyfer y gwerthusiad hwn yn cynnwys monitro defnydd cleientiaid o'r wefan (<http://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/>; <http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/>) dros gyfnod o bedair wythnos. Roedd elfen hon y gwaith maes yn rhoi modd i'r tîm gwerthuso (a) triongli ymhellach y canfyddiadau a adroddwyd yn y tair adran flaenorol gan ddefnyddio ffynhonnell ychwanegol data a arsylwyd, a (b) dilysu'r dadansoddiadau gwe a drafodwyd yn flaenorol ac a gasglwyd fel rhan o gipio data monitro a gwerthuso'r Rhaglen.

Ymdrech cwsmeriaid (YC)

- 8.2 Roedd y meddalwedd yn caniatáu i'r tîm gwerthuso ganfod a oedd unrhyw gamgymeriadau tudalen wedi'u cofnodi yn ystod y cyfnod hwn. Ar draws pob 2,050 defnydd a 3,050 golwg ar dudalennau, ni welodd y monitro unrhyw gamgymeriadau, gan ardystio i gadernid platfform gwe Porth Sgiliau.
- 8.3 Y metrig craidd a gynhyrchwyd gan SessionCam yw'r hyn a elwir yn 'Ymdrech Cwsmeriaid' (YC). Mae pob defnydd ar dudalen wedi'i raddio ar raddfa rhwng 0 a 5, gyda 0 yn nodi nad yw'r defnyddiwr wedi cael unrhyw anhawster o gwbl yn llywio drwy'r dudalen we ac mae sgôr o 5 yn dangos bod y dudalen bron yn amhosibl i'r defnyddiwr ei llywio. Mae'r algorithm sydd y tu ôl i'r sgôr YC yn cyfuno amser, symudiad llygoden, cliciau, a llywio tudalen (gan gynnwys ymlaen / yn ôl / adnewyddu).
- 8.4 Gan ddefnyddio'r YC, mae'n bosibl nodi (a) tudalennau unigol sydd â sgoriau YC uchel, (b) sesiynau unigol sydd â sgoriau YC uchel a elwir yn 'deithiau allweddol', a (c) adegau o gryn dipyn o YC mewn un daith gan gleient. Rydym yn ymdrin â phob un o'r tri isod.

Sgoriau tudalen YC

- 8.5 Yn Nhabl 8.1, dangosir sgoriau'r YC ar gyfer y 31 tudalen sydd ar wefan y Porth Sgiliau yr aethpwyd iddynt yn ystod y cyfnod monitro. Yn y tabl hwn, mae 'trefn' yn cyfeirio at drefn sgoriau'r Ymdrech Cwsmeriaid – o'r uchaf i'r isaf – ac mae 'argraffiadau' (*impressions*) yn cyfeirio at y nifer o weithiau y cafodd y dudalen ei chynnwys wrth gyfrifo sgôr YC (felly, er enghraifft, rhoddwyd sgôr YC o 1.5 i dudalen Saesneg "Llwybrau Cyflogaeth" – yr uchaf ar gyfer unrhyw dudalen unigol – yn seiliedig ar 276 o achosion wedi'i gofnodi yn yr algorithm sgorio).

Tabl 8.1: Sgôr YC ar gyfer tudalennau unigol, gwefan y Porth Sgiliau (12 Medi – 12 Hydref 2017)

Trefn	Argraffiadau	YC	Enw'r dudalen
1	276	1.5	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/
2	103	0.8	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/results/
3	79	0.8	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/
4	923	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/
5	536	0.1	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/
6	76	0.2	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/results/
7	9	0.3	https://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/
8	14	0.2	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/my-route/
9	36	0.2	https://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/
10	12	0.2	http://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/canlyniadau/
11	33	0.1	http://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/
12	4	0.3	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/9-differences-between-adult-learning-and-school/
13	3	0.3	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/react-helps-rose-rebuild-her-life-after-redundancy/
14	7	0.2	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/i-turned-my-life-around-and-now-i-m-starting-my-own-business/
15	6	0.2	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/i-kicked-stress-into-touch-and-started-my-dream-job/
16	3	0.2	https://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/canlyniadau/
17	4	0.2	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/an-inspirational-encounter-leads-to-a-career-change/
18	5	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/so-you-want-to-make-a-change/

Trefn	Argraffiadau	YC	Enw'r dudalen
19	3	0.2	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/employment-routes/my-route/
20	3	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/a-computer-course-changed-my-life/
21	2	0.1	http://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/llwybrau-cyflogaeth/
22	2	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/redundancy-got-me-out-of-a-job-rut/
23	2	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/from-redundancy-to-self-employment/
24	1	0.3	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/twelve-sure-fire-ways-to-get-that-new-job/
25	1	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/from-redundancy-to-guarding-the-liberty-stadium/
26	1	0.1	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway/computer-skills-helped-me-bounce-back-from-redundancy/
27	1	0.2	https://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/ces-i-warded-ar-y-stres-a-dechrau-ar-swydd-fy-mreuddwydion/
28	1	0.4	https://www.careerswales.com/cy/porth-sgiliau/fe-wnaeth-sgiliau-cyfrifiadurol-fy-rhoi-ar-ben-ffordd-ar-ol-colli-swydd/
29	1	0.1	http://www.careerswales.com/en/skills-gateway
30	1	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/redundancy-was-a-shock-but-training-helped-me-bounce-back/
31	1	0.1	https://www.careerswales.com/en/skills-gateway/computer-skills-helped-me-bounce-back-from-redundancy/

- 8.6 Mae'r ystadegau ynghylch defnydd a adroddir uchod yn dangos bod sgoriau YC ar y cyfan yn isel, gan adlewyrchu'r ffaith bod y mwyafrif o gleientiaid i'w gweld yn gallu llywio drwy'r wefan heb lawer o anhawster.
- 8.7 Yr un dudalen sydd â sgôr YC uwch na 1.0 – sydd fel rheol yn cael ei ystyried fel y trothwy i arwain at archwilio'r data ymhellach – yw tudalen Saesneg *Llwybrau Cyflogaeth*. Archwiliwyd y data yn fanylach trwy edrych ar y sgoriau YC ar gyfer pob defnyddiwr unigol (cleient).

- 8.8 Pan edrychom ar sgoriau cleientiaid unigol ar gyfer y dudalen hon, yr uchaf oedd 2.2 (gan ddangos lefel trafferthion sy'n peri pryder) a bod gan dri chleient sgôr uwch na 2. O'r cleientiaid hyn, treuliodd un 22 munud a 24 eiliad ar y dudalen, treuliodd y ddau arall 13m 0e yr un.
- 8.9 Adolygodd y tîm gwerthuso recordiadau sampl o dudalennau oedd â sgoriau YC uwch, a nodwyd tri maes cyffredin yn peri trafferthion:
- Mewn rhai achosion, roedd cleientiaid fel petaent yn amharod i gofnodi codau post ac yna heb lwyddo i gofnodi ardal awdurdod lleol; rydym yn rhagdybio mewn rhai achosion nad yw cleientiaid yn gwybod enw ffurfiol ardal eu hawdurdod lleol
 - Ar ôl i'r canlyniadau chwilio gael eu postio, treuliai rhai cleientiaid ag YC uchel lawer o amser yn darllen (ac yn ail ddarllen yn ôl pob tebyg); mae patrwm cliciau'r llygoden yn awgrymu bod rhai cleientiaid wedi cael trafferth darllen cynnwys y canlyniadau chwilio fel y'u cyflwynwyd
 - Aeth rhai cleientiaid yn ôl i'r adran manylion personol ac adolygu eu data ar ôl pob postiad o'r canlyniadau chwilio; mewn rhai achosion, ymddengys bod hyn yn gamddealltwriaeth ynghylch nodweddion llywio tudalen gan nad oes angen ailgofnodi manylion personol er mwyn ailddechrau neu adnewyddu'r canlyniadau chwilio.

Teithiau allweddol

- 8.10 Caiff teithiau allweddol eu diffinio fel rhai sydd â sgôr YC cyffredinol uchel neu pan welir patrymau penodol o YC. Gan ddefnyddio'r metrigau sy'n integredig ym mhlatfform meddalwedd SessionCam, nododd y tîm gwerthuso 204 o deithiau allweddol a oedd oll yn gysylltiedig â'r un dudalen we *Llwybrau Cyflogaeth*.
- 8.11 Ar ôl ymchwilio, roedd gan y 204 taith allweddol hyn gyfradd trosi o 24 y cant (49/204). Diffinnir y gyfradd trosi fel y rhai sy'n gorffen y sesiwn, sy'n golygu nad oedd 155 o gleientiaid a nodwyd trwy ddadansoddi'r dudalen hon wedi gorffen y sesiwn. Fodd bynnag, pan gafodd sampl o'r teithiau allweddol hyn eu hadolygu gan y tîm gwerthuso, penderfynwyd mai'r prif reswm dros beidio â gorffen oedd bod cleientiaid yn gadael y cyfrifiadur / terfynell mewnbynnu heb gau'r dudalen.
- 8.12 Llwyddom i groesgyfeirio'r canfyddiad hwn yn erbyn yr arsylwadau a gasglwyd yn swyddfeydd Gryfa Cymru. Fel rhan o'r cipio data o'r ymarfer hwn, roedd ein tîm wedi arsylwi ar y defnydd o'r offer ar-lein; fel rheol, byddai cynghorwyr yn gosod cleientiaid o flaen terfynell gyfrifiadurol, yn esbonio sut i ddefnyddio'r offer penodol,

ac wedyn yn gadael y cleient i bori drwy'r wefan (gan gynnwys prif dudalen Porth Sgiliau). Lle bo angen, byddai'r cynghorwyr yn rhoi cymorth gyda'r llywio a'r cofnodi data.

- 8.13 Mewn sawl achos sylwodd y tîm, a chofnodi hynny yn nodiadau eu gwaith maes (gweler uchod), y byddai'r cleientiaid wedyn yn gadael y derfynell i drafod y canlyniadau gyda'r cynghorwyr, gan adael y dudalen we ar agor yn aml ac yn segur. Credwn mai defnydd mewn swyddfeydd lleoliadau Gyrfa Cymru neu Ganolfan Byd Gwaith sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o'r rhai nad ydynt yn trosi, hynny yw, y 155 o gleientiaid nad oeddent wedi gorffen y sesiwn.

Adegau o gryn dipyn o YC

- 8.14 Adolygodd y tîm gwerthuso recordiad o'r sesiynau lle ceid adegau o YC uchel. Roedd wyth o'r adegau a adolygwyd yn gysylltiedig â thudalen Saesneg *Llwybrau Cyflogaeth* a drafodwyd uchod, tra bod deg yn gysylltiedig â'r dudalen gyntaf (*Porth Sgiliau*). Yn yr adolygiadau hyn ar y sesiynau unigol, sylwom ar ffenomenau yn union yr un fath ag a drafodwyd uchod, sef *anweithgarwch* a *thechnegau adnewyddu / llywio tudalen amhriodol*. Mae'n amhosib i ni sefydlu'n llawn beth sy'n achosi'r amser hir i lywio drwy'r tudalennau; mae'n bosibl, er enghraifft, y gallai fod oherwydd bod llawer iawn o destun i'w ddarllen yn hytrach nag unrhyw anhawster cynhenid o ran llywio ar hyd y dudalen we. Fodd bynnag, mae'n amlwg bod y dudalen *Llwybrau Cyflogaeth* (yr un sydd â'r sgôr YC uchaf) i'w weld yn peri mwy o her i ddefnyddwyr, fel y dangosir gan symudiadau cyrchwr y llygoden a phatrwm y cliciau, na'r dudalen *Canlyniadau Llwybrau Cyflogaeth* y cyflwynir y canlyniadau chwilio arni. Yn gyffredinol, mae'r sgoriau YC yn isel yn ôl safonau'r diwydiant ac yn sicr o fewn y lefelau derbyniol i bob un heblaw am y dudalen *Llwybrau Cyflogaeth*.
- 8.15 Mae maes arall lle ceir adegau unigol o YC yn ymwneud â chasglu data personol. Am ba reswm bynnag, mae rhai cleientiaid yn amlwg yn amharod i roi gwybodaeth cod post, ac fel petaent yn amharod neu ddim yn gallu lleoli eu hunain o fewn ardal awdurdod lleol. Geoleoliad oedd y rheswm dros ddau draean yr adegau unigol o YC oedd yn gysylltiedig â chasglu data personol.

Yn gyffredinol

- 8.16 Mae ein hadolygiad o'r data monitro gwefan a gynhyrchwyd trwy osod SessionCam dros gyfnod o bedair wythnos wedi dangos bod gwefan Porth Sgiliau ar y cyfan yn rhwydd i'w defnyddio a llywio drwyddi o safbwynt cleientiaid. Yn gyffredinol, mae'r

sgoriau YC yn isel yn ôl safonau'r diwydiant ac o fewn y lefelau derbyniol i bob tudalen heblaw am y dudalen *Llwybrau Cyflogaeth*.

- 8.17 Pan oeddem wedi nodi elfennau penodol o ymdrechu a thrafferthion i'w defnyddio, roedd hynny'n bennaf oherwydd amharodrwydd defnyddwyr i roi data personol neu aneffeithlonrwydd llywio wrth glicio rhwng canlyniadau chwilio. Serch hynny, credwn fod lle i adolygu'r elfennau hyn o safbwynt y Rhaglen ac ystyried dewisiadau eraill; er enghraifft, os nad yw cleientiaid yn dymuno rhoi codau post wrth ddefnyddio cyfrifiadur Gyrfa Cymru/Canolfan Byd Gwaith, gellid defnyddio'r awdurdod lleol y lleolir y ganolfan honno fel y rhagosodiad yn yr opsiwn ALI, ac felly hepgor yr angen i fewnbynnu data gorfodol.²³ Byddem hefyd yn argymhell adolygu'r botymau llywio tudalen i sicrhau bod opsiynau ymlaen / yn ôl / adnewyddu wedi'u nodi a'u labelu'n glir.

²³ Deallwn y gallai'r cleient fod yn byw mewn ALI gwahanol i'r un y maent yn mynychu'r cyfweiliad ynddo, ond gallai ymwadiad byr roi gwybod i'r cleient y bydd canlyniadau chwilio'n cael eu dychwelyd ar gyfer ardal y ganolfan yn hytrach na chartref y cleient os nad yw'r cleient yn gwrthwneud y rhagosodiad.

9. Casgliadau ac Argymhellion

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 9.1 Mae'r gwerthusiad hwn wedi darparu tystiolaeth bod y Porth Sgiliau yn wasanaeth sydd wedi cael ei roi ar waith a'i weithredu'n dda.
- 9.2 Mae gan y Rhaglen gasgliad clir o amcanion sydd wedi'u nodi'n bendant, ac mae'r theori newid yr ydym wedi'i chodi o ddogfennaeth y Rhaglen yn rhesymegol gyson.
- 9.3 Dengys yr adolygu ar ddogfennaeth y Rhaglen a'r data monitro a gwerthuso fod y Porth Sgiliau yn cyflawni'n llwyddiannus yn erbyn y targedau allbwn a roddwyd (gan ragori ar yr holl dargedau allbwn).
- 9.4 Awgryma ein gwerthusiad o'r data rheoli fod y cydbwysedd rhwng hunanatgyfeiriadau a'r rheini o'r Ganolfan Byd Gwaith yn 2016-2017 wedi gogwyddo ychydig tuag at atgyfeiriadau gan y Ganolfan Byd Gwaith (o'i gymharu â'r cylch gweithredu yn 2015-2016).
- 9.5 Nodwyd gennym y cafwyd peth amheuaeth yn y Gogledd ynghylch gallu cleientiaid i gael mynediad at gymorth ar-lein.
- 9.6 Mae ein hadolygiad o ddata monitro a gwerthuso'r Rhaglen hefyd yn dangos cynnydd mewn deilliannau; cynyddodd yr atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau yn ystod y flwyddyn weithredu ddiwethaf gyda nifer y cleientiaid sy'n cael eu hatgyfeirio yn codi o 1 ym mhob 10 cleient i 1 ym mhob 4. Rydym yn priodoli o leiaf peth o'r cynnydd hwn i 'ddysgu yn y rhaglen' a lefelau uwch o hunaneffeithiolrwydd ar ran y staff gweithredu.
- 9.7 Mae'r data monitro a gwerthuso a adolygwyd hefyd yn dangos bod deilliannau'r atgyfeiriadau hynny yn gynyddol bositif, gyda chymhareb y rheini sy'n mynd i ddarpariaeth sgiliau yn codi o tua 1 ym mhob 6 cleient i 1 ym mhob 4. Cafwyd cynnydd cyfrannol hefyd yn nifer y cleientiaid a gafodd cymorth i lunio CV, yn codi o 20 y cant o'r holl gleientiaid yn 2015-16 i 27 y cant erbyn 2016-17.
- 9.8 Datgelodd ein harolwg a sgysiau dros y ffôn â staff Gyrfa Cymru fod y rheiny sy'n ymwneud â rhoi'r Rhaglen ar waith, ei rheoli a'i gweithredu yn gyffredinol fodlon â'r Rhaglen ac yn teimlo bod y Porth Sgiliau yn cyflawni'n dda yn erbyn ei amcanion.
- 9.9 Yn arwyddocaol, nodwyd bod y Porth Sgiliau i'w weld fel petai'n gwella hunaneffeithiolrwydd ymhlith y Cynghorwyr Gyrfa a'r Anogwyr Cyflogadwyedd, a chawsom dystiolaeth gadarn fod y staff allweddol hyn yn teimlo wedi'u grymuso

oherwydd y ffordd y mae elfennau ac offer y Porth Sgiliau yn cyfuno â'i gilydd. Sylwom ar rai problemau yn ymwneud â'r offer ar-lein a ddefnyddiwyd o fewn y Porth Sgiliau, gyda rhai staff yn dweud wrthym eu bod yn teimlo nad yw rhai o'r offer – modiwl dysgu Sgiliau i Lwyddo Gyrfa Cymru oedd yr un y soniwyd amdano amlaf – mor addas â hynny i bob cleient ym mhob sefyllfa. Roedd yn amlwg hefyd y teimlid bod peth o'r data sydd y tu ôl i'r offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn rhy generig neu wedi dyddio.

- 9.10 Roedd arsylwi ar y rhyngweithio rhwng cynghorydd/anogwr a chleient wedi bod yn fuddiol, ac yn triongli'r canfyddiadau o'r arolwg a'r sgysiau dros y ffôn â staff fod cynghori wyneb yn wyneb yn llwybr cynhyrchiol wrth asesu anghenion cleientiaid a phenderfynu ar bosibiliadau atgyfeirio. Yn yr arolygon a'r cyfweiliadau, dywedodd staff Gyrfa Cymru eu bod yn teimlo bod y sesiynau wyneb yn wyneb yn eu galluogi i ddatrys y rhwystrau er mwyn cynorthwyo â chamu ymlaen yn y farchnad lafur (diffyg ymddiriedaeth, hunan-barch isel, diffyg gwybodaeth, ac ati), a bu i'n harsylwadau yn y maes gadarnhau'r portread hwn. Roedd yr ymgysylltiad bychan a gawsom gyda chleientiaid yn y maes hefyd wedi cadarnhau rôl gadarnhaol y Porth Sgiliau wrth ddatblygu'r farchnad lafur.
- 9.11 Mae monitro gwefan y Porth Sgiliau hefyd yn dangos, yn gyffredinol, fod yr Ymdrech Cwsmeriaid (YC) ar y cyfan drwy'r wefan yn isel. Nodwyd rhai meysydd penodol o YC, yn enwedig cofnodi data personol (codau post) ac wrth lywio tudalen we Llwybrau Cyflogaeth; o ran yr olaf, gellir esbonio hyn yn ôl yr amser a gymerai'r cleientiaid i ddarllen cyfarwyddiadau'r dudalen. Ein barn ni yw bod y dudalen we wedi'i chynllunio'n dda ac yn gyffredinol yn glir iawn.

Gwerth am Arian

- 9.12 Nid oeddem wedi llwyddo i gael mynediad at ddata arolwg ymadawyr ESF o fewn yr amserlenni gofynnol ar gyfer y gwerthusiad canol-tymor hwn, er ein bod wedi bwriadu gwneud hynny er mwyn ei ddefnyddio yn sylfaen dystiolaeth ehangach i gymharu lefel yr allbynnau a gyflawnwyd gan y Porth Sgiliau â gwasanaethau eraill ac felly roeddem yn dibynnu ar ddata monitro a gwerthuso'r Rhaglen i adolygu allbynnau a deilliannau.
- 9.13 Mae'r data monitro a gwerthuso hwnnw a gipwyd yn rhoi amcangyfrifon cadarn o'r nifer a atgyfeiriwyd i ddarpariaeth sgiliau a'r niferoedd a fanteisiodd ar y ddarpariaeth, ac rydym wedi adolygu'r data hwn yn Adran 2 uchod. Mae'r gwasanaeth yn parhau i ragori ar ei dargedau ym mhob maes – nifer y cleientiaid yr

ymgysylltwyd â hwy, cleientiaid a atgyfeiriwyd, cleientiaid i hyfforddiant neu gyflogaeth, a chleientiaid a gafodd gymorth i lunio CV.

- 9.14 O fewn y cyfyngiadau data hyn, nid oeddem felly wedi llwyddo i gynnal asesiad meintiol ffurfiol o Werth am Arian y Porth Sgiliau i Oedolion.
- 9.15 Cyfanswm y gwariant ar y Rhaglen oedd £2,598,810.00, sy'n rhoi cost Porth Sgiliau fesul buddiolwr o £164.93. Y gost fesul cleient a atgyfeiriwyd i'r ddarpariaeth yw £659.72.
- 9.16 Nid oes unrhyw raglen debyg y gallwn feincnodi'r data hwn yn ei herbyn, er ein bod wedi canfod fod y Rhaglen o'i rhan ei hun wedi'i rheoli'n dda ac yn economaidd.

Argymhellion

- 9.17 Yn seiliedig ar y dystiolaeth a gasglwyd yn y gwerthusiad canol-tymor hwn, rydym yn gwneud yr argymhellion canlynol:
1. Dylid cadw'r Porth Sgiliau ac adeiladu arno i fod yn wasanaeth effeithiol i gynorthwyo cleientiaid i gael mynediad i'r farchnad lafur, i symud ymlaen yn eu gyrfa, ac i gyflawni nodau addysg a hyfforddiant.
 2. Argymhellir bod tîm rheoli Gyrfa Cymru a'r Porth Sgiliau yn ystyried y posibilrwydd o olrhain deilliannau hirdymor cleientiaid, yn enwedig o ran y cipio data angenrheidiol.
 3. Yn dilyn argymhelliad 1, argymhellir bod Gyrfa Cymru yn astudio dichonoldeb gwella'r gwaith o gipio data deilliannau/ôl-atgyfeirio drwy system IO er mwyn gwella olrhain a dilyniant. Nodwyd bod amrywiad yn yr olrhain a'r dilyniant ymhlith staff a chanolfannau; yn ogystal, nodwyd gennym fod rhai staff yn dweud eu bod yn teimlo bod angen gwella rhai o'r offer sydd ar gael ar hyn o bryd. Dylai Gyrfa Cymru adolygu hyn.
 4. Argymhellir adolygu'r offer digidol a ddefnyddir yn y Rhaglen i weld a ydynt yn addas i'r diben, ac yn enwedig modiwlau Sgiliau i Lwyddo. Os yw tîm rheoli Rhaglen y Porth a Gyrfa Cymru yn dewis cadw modiwlau dysgu ar-lein Sgiliau i Lwyddo, rydym yn argymhell y dylid rhoi cyfarwyddyd gwell i staff Gyrfa Cymru ynghylch pryd i'w defnyddio neu beidio (h.y. beth yw proffiliau'r cleientiaid a fyddai'n elwa fwyaf o ddefnyddio'r offeryn hwn? Ac yn elwa leiaf? A yw'r modiwlau wedi'u teilwra'n ddigonol i gynulleidfa hyn?).

5. Argymhellir y dylai Gyrfa Cymru ymchwilio ymhellach i'r bwlch rhwng y cynnal a chadw a'r diweddarau rheolaidd ar yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth a'r argraff a adroddwyd gan staff y rheng flaen nad yw'n gyfoes. Mae'r tîm gwerthuso yn cydnabod bod Llywodraeth Cymru a rheolwyr Gyrfa Cymru wedi buddsoddi ymdrech ac adnoddau priodol i sicrhau bod yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn addas i'r diben, ac awgryma ein harsylwadau y caiff ei ddefnyddio'n effeithiol. Serch hynny, mae'n amlwg y teimlir yn eang nad yw'n gyfredol ac rydym yn nodi, os yw'r camargraff hwn i barhau, y gallai effeithio'n negyddol ar y defnydd o'r offeryn wrth atgyfeirio allan o'r Porth Sgiliau.
6. Argymhellir bod Gyrfa Cymru yn parhau i wella'r hyfforddiant a roddir i staff ynghylch trin materion iechyd meddwl y gallant ddod ar eu traws. Er ein bod yn cydnabod proffesiynoldeb staff Gyrfa Cymru wrth ddelio â chleientiaid a'r sensitifrwydd y sylwom arno wrth drin materion fel hyn, canfyddiad pwysig o'r gwerthusiad hwn yw yr adroddir bod cyfran gynyddol o rwystrau i gamu ymlaen yn y farchnad lafur yn deillio o faterion iechyd meddwl. Dylid adolygu canllawiau cyfredol a dylid darparu hyfforddiant staff a DPP lle bo'n briodol, ac rydym ar ddeall bod Gyrfa Cymru eisoes wedi cymryd camau yn hyn o beth.
7. Dylid adolygu'r wefan o ran y meysydd Ymdrech Cwsmeriaid a nodwyd yn yr adroddiad hwn a, lle bo'n briodol, gwella'r cyfarwyddiadau ar gyfer llywio drwy dudalennau neu eu hegluro'n well. Mae ffyrdd posibl o gynhyrchu tystiolaeth i fod yn sail i hyn yn cynnwys cael adborth gan gleientiaid trwy ffenestri naid, grwpiau ffocws, neu brofion defnyddwyr gyda chymedrolwyr i gael adborth strwythuredig.
8. Dylai Gyrfa Cymru archwilio ffyrdd o gynorthwyo cynghorwyr ymhellach i ddatblygu eu rhwydweithiau hanfodol y mae ein hadroddiad wedi eu nodi fel elfen gyd-destunol bwysig wrth weithredu'r Porth Sgiliau. Mae'n bosibl y gellid gwella'r cyfleoedd sydd ar gael i Gynghorwyr Gyrfa drwy hyfforddiant DPP i'w cefnogi mewn gweithgareddau rhwydweithio.
9. Mae ein hadroddiad wedi sylwi pa mor bwysig yw gwybodaeth ehangach am y farchnad lafur i Gynghorwyr Gyrfa wrth wneud penderfyniadau atgyfeirio a bod yn sail i'r strategaethau cynghori. Rydym yn argymhell y dylid archwilio a oes ffyrdd o wella cwrmpas a chynnwys yr wybodaeth am y farchnad lafur sydd ar gael i Gynghorwyr Gyrfa trwy'r Porth Sgiliau.

Atodiad 1

Arolwg staff

Y Porth Sgiliau

Ar ran Llywodraeth Cymru, penodwyd Wavehill ac York Consulting i gynnal gwerthusiad annibynnol o'r Porth Sgiliau i Oedolion. Nod y gwerthusiad yw asesu effeithiolrwydd y Rhaglen hyd yn hyn, gan ddangos tystiolaeth o'r effaith a'r gwersi a ddysgwyd, a rhoi gwybodaeth ar gyfer ffocws gweithredu yn y dyfodol.

Nod yr arolwg hwn yw cael barn y bobl hynny sy'n ymwneud â rhoi cefnogaeth drwy'r Porth Sgiliau. Bydd hyn yn cynnwys adolygu gwahanol gamau'r cymorth drwy'r Ymgysylltu, Asesu, Rhoi Arweiniad, Atgyfeirio, Orlhain a Chefnogi. Bydd yr arolwg hefyd yn holi a yw sefydliadau partner a chleientiaid yn ymwybodol o'r Porth Sgiliau ac, yn bwysig, effeithiolrwydd y Porth o ran cleientiaid yn cael cyflogaeth neu'n symud yn nes at gyflogaeth.

Ni ddylai'r arolwg gymryd yn hirach na 10 i 15 munud i'w lenwi.

Bydd unrhyw sylwadau a wnewch yn gyfrinachol ac at ddibenion y gwerthusiad hwn yn unig y defnyddir y wybodaeth a roddwch. Ni chaiff eich sylwadau eu priodoli i chi oni bai ein bod yn cael eich caniatâd penodol i wneud hynny. Mae hefyd yn bwysig nodi nad yw'r tîm sy'n cynnal y gwerthusiad yn gweithio i Lywodraeth Cymru nac unrhyw un o'r sefydliadau sy'n gysylltiedig â gweithredu neu ariannu'r prosiect hwn. Mae hwn yn werthusiad annibynnol.

Diolch am gymryd rhan!

Nodwch...

☐ Eich enw _____

☐ Teitl eich swydd _____