

RHIF YMCHWIL CYMDEITHASOL: 40/2018

DYDDIAD CYHOEDDI: 28/06/2018

# Gwerthusiad Canol Rhaglen Porth Sgiliau i Oedolion

---

## Crynodeb Gweithredol

### 1. Cyflwyniad a chefnidir

- 1.1 Ym mis Gorffennaf 2014, amlinellodd Llywodraeth Cymru ddull strategol o fynd ati i roi cymorth cyflogaeth a sgiliau i unigolion; a'r Porth Sgiliau i Oedolion yn rhan greiddiol o hyn.<sup>1</sup>
- 1.2 Mae'r Porth Sgiliau yn un pwynt mynediad i unigolion sy'n chwilio am gymorth yn ymwneud â chyflogaeth yng Nghymru ac mae'n cynnig sawl dull ymgysylltu (dros y ffôn, ar-lein, wyneb yn wyneb). Fe'i gweithredir gan Gyfa Cymru fel rhan o'i gasgliad o wasanaeth cyngor ac arweiniad.
- 1.3 Comisiynwyd Wavehill Ltd ac York Consulting Ltd i gynnal gwerthusiad canol tymor o'r rhaglen Porth Sgiliau. Nod y gwerthusiad oedd asesu effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y Rhaglen wrth hwyluso mynediad i gymorth cyflogaeth a sgiliau i unigolion yn ogystal â nodi gwersi a ddysgwyd i gefnogi datblygu a gwella'r gwasanaeth.
- 1.4 Roedd amcanion y gwerthusiad yn cynnwys:
  - penderfynu ar lefelau ymwybyddiaeth am y Porth Sgiliau,
  - archwilio ei effeithiolrwydd yn symud cleientiaid yn nes at y farchnad lafur, deall effeithiolrwydd y dulliau ymgysylltu,
  - mesur bodlonrwydd y cleientiaid a'r Cyngorwyr,
  - ystyried pa mor gyson a chynhwysfawr yw'r swyddogaeth broceriaeth, pennu pa mor ddefnyddiol y bu'r broses asesu, a dadansoddi ymarferoldeb gwefan y Porth Sgiliau a gynhelir gan Gyfa Cymru.
- 1.5 Yn ogystal, bwriad y gwerthusiad oedd arfarnu addasrwydd i'r diben a'r defnydd ar offer pwrpasol ar-lein, yn enwedig yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth.

---

<sup>1</sup> 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>

- 1.6 Roedd methodoleg y gwerthusiad yn cynnwys adolygiad o ddogfennaeth a data rheoli, cyfweiliadau â rhanddeiliaid allweddol, arolwg ar-lein i staff gweithredu Gyrfu Cymru, cyfweiliadau manwl â staff y rheng flaen, arsylwi ar gyfarfodydd rhwng staff a chleientiaid yn y canolfannau gweithredu, a monitro defnydd o'r wefan dros gyfnod o bedair wythnos.
- 1.7 Cafodd methodoleg yr ymchwili ei graddnodi i wneud y mwyaf o'r casgliad o ddata ansoddol, gan roi cyd-destun a gwybodaeth ychwanegol i'r data meintiol a gasglwyd o ddata monitro a gwerthuso'r gwasanaeth a'r arolwg ar-lein.
- 1.8 Lle bo'n berthnasol, cynhaliwyd y gwerthusiad naill ai yn y Gymraeg neu'r Saesneg, ac roedd y gwerthusiad wedi gallu asesu'r ddarpariaeth gwasanaeth i gleientiaid Cymraeg eu hiaith.
- 1.9 Credid ar y dechrau y byddai wedi bod yn bosibl archwilio cwestiynau o Arolwg Omnibws Cymru yn ymwneud ag ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau ymhlith grwpiau cleientiaid posibl, ond nid oedd hyn wedi bod yn ymarferol bosibl gan fod y cyfraddau ymateb i'r ddau gwestiwn yn rhy isel i gael dadansoddiad ystyrlon.
- 1.10 Nid oedd y gwerthusiad wedi ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr y gwasanaeth ac nid oedd y data a ragwelwyd o arolwg buddiolwyr yr Cronfa Gymdeithasol Ewrop ar gael o fewn amserlen yr astudiaeth.

## **2. Prif ganfyddiadau**

### **Trosolwg o'r Gwasanaeth**

- 2.1 Canfu'r adolygiad ar ddogfennau'r Rhaglen fod y Porth Sgiliau wedi'i ymgorffori'n dda mewn mentrau datblygu economaidd ehangach, gan weithio gyda chonsortia rhanbarthol a thrwy gydwethio'n agos â phartneriaid megis y Ganolfan Byd Gwaith.
- 2.2 Mae'r gwasanaeth yn gwneud defnydd helaeth o'r rhyngwyd fel cyfrwng i ymgysylltu â chleientiaid ac i gyflwyno gwybodaeth. Cynhelir gwefan y Porth gan Gyrfu Cymru a dyma un o'r prif ddulliau ymgysylltu, yn ogystal â chynnal yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth a ddatblygwyd ar gyfer y Porth.
- 2.3 Nod y gwasanaeth yw cynnig cysondeb a didueddrwydd, ar yr un pryd â chodi ymwybyddiaeth am y gefnogaeth ymhlith darpar fuddiolwyr. Mae'r gefnogaeth drwy'r gwasanaeth yn cynorthwyo unigolion 18+ oed yn ôl i waith, ac yn rhoi sgiliau i unigolion sy'n chwilio am waith. Mae'r gwasanaeth yn cynnwys pum elfen: ymgysylltu, asesu, rhoi arweiniad, atgyfeirio, ac olrhain a chefnogi. Datblygwyd offer pwrpasol i gynorthwyo Cynghorwyr Gyrfu i gyflawni'r elfennau hyn yn y gwasanaeth.
- 2.4 Y prif offer sydd gan Gyrfu Cymru ar gyfer gwasanaeth y Porth Sgiliau yw Pecyn Cymorth Sgiliau Hanfodol Cymru, Llwybrau Cyflogaeth a'r Cynlluniau Gweithredu Cyflogaeth a Sgiliau.
- 2.5 Mae Theori Newid y gwasanaeth yn glir ac iddi ddeilliannau disgwylidig sydd wedi'u diffinio yn glir a'r rheiny'n cynnwys mwy o effeithlonrwydd i gyflogwyr (cronfa ehangach o ymgeiswyr cymwys, llai o gostau recriwtio), cynyddu sgiliau a chynhyrchiant yn yr economi, a gostwng diweithdra a chynaliadwyedd cyflogaeth.

### **Allbynnau a deilliannau**

- 2.6 Dengys yr adolygiad o'r data monitro a gwerthuso fod y gwasanaeth wedi dangos cynnydd yn yr allbynnau yn 2016/17 o'i gymharu â'r flwyddyn weithredu flaenorol a'i fod wedi rhagori ar y targedau a osodwyd ar y dechrau. Gwelwyd y cynnydd mewn allbynnau ym mhob rhanbarth lle cynigid y gwasanaeth.
- 2.7 Yn 2016/17, cynyddodd nifer yr unigolion a atgyfeiriwyd i'r Porth Sgiliau o'r Ganolfan Byd Gwaith o'i gymharu â hunangyfeiriadau, gan ddangos bod mwy o ymwybyddiaeth o'r Porth ymysg staff Canolfan Byd Gwaith.

- 2.8 Mae'r adroddiadau cynnydd chwarterol a adolygwyd yn adlewyrchu ystod o arferion llwyddiannus a dysgu ffurfiannol i wella perfformiad y gwasanaeth.
- 2.9 Bu cynnydd pedair gwaith drosodd yn nifer yr atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau rhwng 2015/16 a 2016/17, cynnydd chwe gwaith drosodd yn nifer y cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau, cynnydd tair gwaith drosodd yn nifer y rhai yn mynd i gyflogaeth a chynnydd tair gwaith drosodd hefyd yn y nifer yn llunio CV.
- 2.10 Gwelwyd y cynnydd hwn yn y deilliannau ar draws pob rhanbarth, gyda'r De-ddwyrain yn cofnodi'r cynnydd uchaf mewn atgyfeiriadau i ddarpariaeth sgiliau, cleientiaid yn mynd i ddarpariaeth sgiliau, a chleientiaid yn mynd i gyflogaeth; cafwyd y cynnydd uchaf mewn cleientiaid yn llunio CV yng Ngorllewin Cymru.

### **Gwaith maes**

- 2.11 Fel rhan o'r ymchwil ar gyfer y gwerthusiad hwn, casglwyd 76 ymateb i arolwg ar-lein gan staff gweithredu. Yn ogystal, cynhaliwyd cyfweiliad dwys a helaeth gyda sampl ychwanegol o 20 o staff gweithredu'r rheng flaen.
- 2.12 Roedd dosbarthiad yr arolwg a'r sampl cyfweld wedi'i ledaenu'n ddaearyddol yn gymharol gyfartal ledled Cymru.
- 2.13 Mae staff gweithredu'r rheng flaen naill ai'n Gynghorwyr Gyrfa neu'n Anogwyr Cyflogadwyedd. Mae staff yn tueddu i fod yn rhan o sawl un o bum elfen cyflenwi'r Porth Sgiliau (cyfartaledd o 3.7 ar draws sampl yr arolwg).
- 2.14 Roedd staff yn adrodd fod ganddynt ddealltwriaeth lefel uchel o'r Porth. Fodd bynnag, teimlent fod y ddealltwriaeth o'r Porth yn is ymhlith ymarferwyr nad ydynt yn perthyn i Gyrfa Cymru, a hyd yn oed yn is fyth ymhlith darpar gleientiaid.
- 2.15 Dywed staff fod y broses ymgysylltu yn effeithiol yn eu barn hwy ac roeddynt yn tueddu i ystyried mai'r dull wyneb yn wyneb yw'r un mwyaf effeithiol.
- 2.16 Pwysleisiodd ymatebwyr yr arolwg a'r cyfweiliad werth a phwysigrwydd meithrin perthynas ddibynadwy gyda chleientiaid er mwyn gwneud y gorau posibl o effeithiolrwydd y prosesau asesu a rhoi arweiniad.
- 2.17 Cafwyd cadarnhad triongli ar gyfer yr ymchwil flaenorol trwy arsylwi ar gyfarfodydd rhwng cleientiaid a staff yn y canolfannau cyflenwi, sef cyfarfodydd un-i-un a grwpiau. Arsylwodd y tîm gwerthuso ar y broses o ennill ymddiriedaeth a hyder, gan lwyddo i gadarnhau'r cysylltiad â chynhyrchu deilliannau llwyddiannus (sef llunio Cynllun Gweithredu Sgiliau a Chyflogadwyedd, atgyfeirio, ac ati).
- 2.18 Adroddodd staff y rheng flaen eu bod yn gyffredinol yn fodlon â'r offer pwrpasol a ddatblygwyd ar gyfer y gwasanaeth. Dangosodd yr arsylwi mewn canolfannau pa mor ddefnyddiol yw'r offer a'r ffordd y'u defnyddir i gwblhau'r broses asesu, rhoi arweiniad ac atgyfeirio.
- 2.19 Roedd rhai staff wedi sôn am bryderon ynghylch rhai agweddau ar yr offer. Mewn rhai achosion, dywedodd staff wrthym nad oeddent yn teimlo bod yr wybodaeth yn yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth yn ddigon cyfoes, mewn achosion eraill, dywedodd staff wrthym eu bod yn teimlo bod modiwlau dysgu ar-lein Sgiliau i Lwyddo – y gellir dewis eu defnyddio – yn llai perthnasol i gleientiaid y Porth Sgiliau.
- 2.20 Nodwn fod ein hymchwil yn dangos bod Llywodraeth Cymru a rheolaeth Gyrfa Cymru yn ymwybodol iawn o'r angen i gadw'r offeryn Llwybrau Cyflogaeth wedi'i ddiweddarau cymaint ag y bo modd a'u bod wedi gwneud hyn yn flaenoriaeth.

- 2.21 Roedd staff gweithredu'r rheng flaen yn ystyried y cam rhoi arweiniad fel un o gamau pwysicaf gwasanaeth y Porth Sgiliau, ac yn gyffredinol teimlent fod ganddynt ddigon o offer ac adnoddau i roi arweiniad ac atgyfeirio'n effeithiol a pherthnasol.
- 2.22 Roedd staff gweithredu'r rheng flaen yn ein sampl wedi nodi materion yn ymwneud â'r amrywiaeth yn yr olrhain a chyswllt dilynol, a gwelsom fod amrywiaeth eithaf eang o ddulliau.
- 2.23 Canfu'r gwerthusiad fod staff y rheng flaen ar y cyfan yn wybodus iawn am fentrau cyflogadwyedd yn lleol, rhanbarthol a chenedlaethol yn ogystal ag am dirwedd gyffredinol cyflogaeth a hyfforddiant sgiliau, gan nodi eu bod wedi cael eu paratoi'n dda i gynorthwyo cleientiaid â chamu ymlaen mwy cyffredinol yn y farchnad lafur a sgiliau rheoli gyrfa.
- 2.24 Cynhaliwyd gwaith monitro manwl o'r defnydd ar y wefan, gan gynnwys dadansoddiad manwl o sesiynau unigol a llywio drwy'r safle.
- 2.25 Ni ddaethom ar draws unrhyw feysydd sy'n peri pryder, a dangosodd y data a gasglwyd gennym fod cleientiaid yn llwyddo i lywio drwy'r tudalennau gwe ac adalw'r wybodaeth berthnasol. Nodwyd meysydd bychain o Ymdrech Cwsmeriaid<sup>2</sup> sydd yn ôl pob tebyg yn gysylltiedig â'r amser a gymerwyd i ddarllen llawer iawn o wybodaeth a adalwyd wrth chwilio.
- 2.26 At ei gilydd, canfuom fod staff rheng flaen Gyrfya Cymru yn gadarnhaol iawn am y Porth Sgiliau, a gallent nodi deilliannau pendant sy'n gysylltiedig â dyluniad a gweithrediad cyffredinol y gwasanaeth. Mae staff yn dweud na fyddai llawer o gleientiaid wedi mynd i raglenni atgyfeirio neu gyflogaeth pe na baent wedi bod yn gleientiaid y Porth Sgiliau.
- 2.27 Teimlai staff fod gwasanaeth y Porth Sgiliau wedi eu grymuso'n fawr wrth roi modd iddynt arwain ac atgyfeirio cleientiaid yn llwyddiannus, a bod y gwasanaeth wedi creu ymdeimlad cryf o hunaneffeithiolrwydd ymysg staff gweithredu Gyrfya Cymru.
- 2.28 Nododd staff mai problemau iechyd meddwl cleientiaid yw un o'r meysydd mwyaf heriol o'u gwaith i'r Porth Sgiliau.

### **3. Casgliadau/Argymhellion**

- 3.1 Gwelsom fod y Porth Sgiliau ar y cyfan yn wasanaeth sydd wedi'i reoli a'i weithredu'n dda, gan gyflawni neu'n wir ragori ar ei dargedau allbwn.
- 3.2 Dangosodd y gwerthusiad fod y Porth Sgiliau wedi bod yn llwyddiannus wrth feithrin cryn gefnogaeth ymysg y staff gweithredu ac mae'r ymdeimlad cryf o ymgysylltu a hunaneffeithiolrwydd ymysg y staff yn ddeiliant ehangach pwysig ynddo'i hun.
- 3.3 Mae rhywfaint o dystiolaeth y gall cleientiaid sydd â sgiliau TG llai datblygedig gael trafferth o bryd i'w gilydd gydag elfennau ar-lein y Porth Sgiliau.
- 3.4 Mae'r wefan wedi'i chynllunio'n dda ac yn glir ar y cyfan, gan ateb y diben bwriadedig o fod yn brif lwybr i gleientiaid ymgysylltu â'r Porth Sgiliau.
- 3.5 Daethom ar draws anghysondeb yn y dulliau olrhain a chyswllt dilynol. Mae'r tîm gwerthuso yn cydnabod mai olrhain ar ôl yr ymgysylltu yw elfen anoddaf y gwasanaeth i'w gyflawni'n gyson oherwydd ei natur, gall cleientiaid golli cysylltiad a pheidio â dychwelyd galwadau, ac ati.
- 3.6 O gasgliadau'r adroddiad hwn, rydym yn cynnig nifer o argymhellion a all gyfrannu at wella ymhellach darpariaeth lefel uchel y Porth Sgiliau. Rydym yn argymhell y canlynol:

---

<sup>2</sup> "Ymdrech Cwsmeriaid" (*Customer Struggle*) yw'r term a ddefnyddir yn y diwydiant dadansoddi data i gyfeirio at anawsterau a nodwyd wrth lywio drwy wefan.

- Dylai Gyrfu Cymru a rheolwyr y Rhaglen edrych ar ffyrdd o gipio deilliannau hirdymor i wella olrhain. Ar hyn o bryd mae cynghorwyr yn sôn am olrhain cleientiaid rhyw fis neu ddau ar ôl atgyfeirio fel arfer. Gallai olrhain hirdymor wella'r ddealltwriaeth ynghylch adeiladu sgiliau effeithiol i reoli gyrfa a'r farchnad lafur.
- Yn dilyn yr argymhelliad blaenorol, argymhellwn y dylid ystyried camau i wella'r cipio ar ddata ôl-atgyfeirio/deilliannau er mwyn gwella cysondeb olrhain a chyswllt dilynol. Canfuom nad oedd staff gweithredu yn hyderus bod yr offeryn IO a ddefnyddir ar hyn o bryd wedi'i addasu'n ddigonol i gipio data ar ôl atgyfeirio.
- Mae Gyrfu Cymru wrthi'n barhaus yn adolygu'r offer ar-lein a ddefnyddir i weithredu'r Rhaglen ac yn gwella'r canllawiau i staff eu defnyddio. Er ein bod wedi canfod bod Gyrfu Cymru wedi datblygu offer pwrpasol priodol ac wedi ymdrechu i sicrhau bod y wybodaeth a ddefnyddir yn yr offer hynny yn gyfredol, roedd staff gweithredu yn dal i adrodd am broblemau amrywiol yn ymwneud â defnyddio'r offer.
- Fel rhan o'r adolygu parhaus hwnnw, rydym yn argymhell bod Gyrfu Cymru yn ystyried y bwllch rhwng argraffiadau staff y rheng flaen a ddywedodd eu bod yn teimlo nad oedd gan yr offeryn Llwybrau Cyflogaeth yr wybodaeth ddiweddaraf ac ymdrechion Llywodraeth Cymru a thîm rheoli Gyrfu Cymru i sicrhau bod y pecyn Llwybrau Cyflogaeth yn gyfoes. Gellid cau'r bwllch canfyddiadol hwn drwy arweiniad a hyfforddiant gwell i'r staff gweithredu.
- Mae Gyrfu Cymru yn parhau i archwilio ffyrdd o gynyddu hyfforddiant i staff rheng flaen ddelio â materion iechyd meddwl fel rhan o'r broses asesu a rhoi arweiniad. Dywedodd staff gweithredu'r rheng flaen mai problemau iechyd meddwl ymhlith cleientiaid yw un o'r rhwystrau pennaf i asesu effeithiol ac i gamu ymlaen yn y farchnad lafur ac nid oeddynt yn teimlo eu bod wedi'u paratoi'n ddigonol i ddelio â'r heriau hynny. Nid yw'r mater hwn yn unigryw i'r Porth Sgiliau, ond rydym yn argymhell y dylid adolygu'r hyfforddiant a gynigir i staff o dan y Porth Sgiliau lle bo'n briodol.
- Dylid adolygu'r wefan i edrych ar sut y cyflwynir gwybodaeth, ac i wella adborth gan gleientiaid. Dangosodd ein canfyddiadau fod y wefan wedi'i dylunio, ei rheoli a'i gweithredu'n dda; fodd bynnag, canfuom fod ychydig o gleientiaid fel petaent yn ei chael hi'n anodd braidd gyda thudalennau sydd â llawer iawn o wybodaeth arnynt (y tudalennau Llwybrau Cyflogaeth). Fel rhan o fonitro parhaus ar berfformiad y wefan, rydym yn argymhell y dylid rhoi sylw arbennig i'r tudalennau hyn sy'n drwm eu gwybodaeth ac y cymerir camau adfer os gwelir unrhyw duedd ar i fyny yng nghyfraddau ymdrechion y cleient.

Awduron yr Adroddiad: Dr Andrew Engeli (Wavehill Ltd) a Philip Wilson (York Consulting Ltd)

Adroddiad llawn yr ymchwil: Gwerthusiad Canol Rhaglen Porth Sgiliau i Oedolion

Ar gael yma: <https://gov.wales/statistics-and-research/Evaluation-skills-gateway-adults/?skip=1&lang=cy>

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

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Faye Gracey

Yr Isadran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth

Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi

Llywodraeth Cymru, Parc Cathays

Caerdydd, CF10 3NQ

Enw: [faye.gracey@llyw.cymru](mailto:faye.gracey@llyw.cymru)

Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn Saesneg.

This document is also available in English.

**OGL** © Hawlfraint y Goron ISBN Digidol 978-1-78937-494-0