

RHIF YR YMCHWIL GYMDEITHASOL:
39/2018
DYDDIAD CYHOEDDI:
09/08/2018

Gwerthusiad o'r Porth Sgiliau i Fusnes

Gwerthusiad o'r Porth Sgiliau i Fusnes

Awdur(on): Jessica Phillips, Nick Miller, Kerry KilBride a Katie Bedney.

Adroddiad Ymchwil Llawn: Gwerthusiad o'r Porth Sgiliau i Fusnes; Awduron: Jessica Phillips, Nick Miller, Kerry KilBride a Katie Bedney (Ebro; 2018). Caerdydd: Llywodraeth Cymru, GSR adroddiad rhif 39/2018.

Ar gael ar: <https://gov.wales/statistics-and-research/evaluation-skills-gateway-business/?lang=cy>

Barn yr ymchwilydd yw'r hyn a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid barn Llywodraeth Cymru o angenrheidrwydd

Am fwy o wybodaeth cysylltwch â:

Faye Gracey

Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Ffôn: 0300 025 7459

E-bost: Faye.gracey@llyw.cymru

Tabl cynnwys

1.	Cyflwyniad.....	3
2.	Dull Gwerthuso	8
3.	Canfyddiadau Allweddol.....	15
4.	Casgliadau	36
5.	Argymhellion	40
Atodiad 1: Fframwaith Gwerthuso		43
Atodiad 2: Canfyddiadau Technegol Arsylwadau Defnyddwyr Cymedroledig		50
Atodiad 3: Arolygon o fusnesau sydd wedi cymryd rhan a heb gymryd rhan, yn y Saesneg a'r Gymraeg		55
Atodiad 4: COBRA (Adnodd gwybodaeth ar-lein).....		74
Atodiad 5: Proffil Sgiliau – Gwasanaeth Galw'n ôl y Llinell Gymorth		75
Atodiad 6: Datblygu Sgiliau – Arolwg Boddhad Cwsmeriaid.....		76

Rhestr o dablau

Tabl 1: Sampl o Arsylwadau Defnyddwyr Cymedroledig	21
Tabl 2: Cyfraddau Cwblhau'r Proffil Sgiliau	26

Rhestr o ffigurau

Ffigur 1: Strwythur y Porth Sgiliau i Fusnes.....	5
Ffigur 2: Llwybrau cymorth trwy wasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes	7
Ffigur 3 Model Rhesymeg ar gyfer Gwerthuso'r Porth Sgiliau i Fusnes.....	11
Ffigur 4: Gwybodaeth a chymorth a fyddai'n ddefnyddiol i fusnesau nad ydynt wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (nifer o ymatebion)	16
Ffigur 5: Ffyrdd y mae ymatebwyr wedi defnyddio'r Porth Sgiliau i Fusnes	18
Ffigur 6: Cymhariaeth misol o ymweliadau tudalen	20
Ffigur 7: Canran o alwadau'n ôl yn dilyn cwblhau'r Proffil Sgiliau.....	29
Ffigur 8: Proffiliau Sgiliau a Gwblhawyd fel Canran o Atgyfeiriadau	29
Ffigur 9: Y graddau y mae ymatebwyr yn cytuno â'r datganiadau, yn dilyn ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (nifer o ymatebion)	34

Geirfa

BOSS	Gwasanaeth Cymorth Ar-lein i Fusnesau (<i>Business Online Support Service</i>)
Y Porth	Y Porth Sgiliau i Fusnes
Rhanddeiliaid	Unigolion sy'n ymwneud â rheoli a chyflwyno'r Porth Sgiliau i Fusnes
Buddiolwyr	Rhai a gymerodd rhan yn yr Arsylwadau Defnyddwyr Cymedroledig
Ymatebwyr	Unigolion sydd wedi ymateb i un o'r tri arolwg a drafodwyd (Miller Research – arolygon o'r rhai a gymerodd ran ac na chymerodd rhan ac Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru)

1. Cyflwyniad

- 1.1 Fe wnaeth Llywodraeth Cymru gomisiynu Miller Research ym mis Hydref 2017 i gynnal arolwg o wasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes (y Porth). Mae'r Porth yn cynnig cyngor a chyfeiriadau ar sgiliau i fusnesau ledled Cymru trwy wasanaeth ar-lein, ar y ffôn ac wyneb yn wyneb.

Cefndir a chyd-destun

Cyd-destun polisi

- 1.2 Ym mis Gorffennaf 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru'r **Cynllun Gweithredu Sgiliau**, ac iddo'r nod o ymdrin â blaenoriaethau lefel uchel o'r datganiad polisi ar sgiliau a'u troi'n weithredu. Roedd y rhain wedi eu cynllunio i osod sail ar gyfer ymyraethau cyflogaeth a sgiliau tan 2024. Roedd y datganiad polisi ar sgiliau yn tynnu sylw at y ffaith fod cyflogwyr yn cael eu cyfyngu gan lefelau is o sgiliau rheoli ac arwain ac nad ydynt yn manteisio i'r eithaf ar y sgiliau o fewn eu gweithlu. Mae angen i'r system sgiliau fynd y tu hwnt i gyflenwi staff, i ddatblygu sgiliau'r gweithlu presennol, gweithredu gweithio perfformiad uchel a chryfhau galluedd arwain. Nod y Cynllun Gweithredu Sgiliau yw goresgyn yr heriau hyn trwy weithio gyda chyflogwyr i sicrhau y gall sefydliadau adnabod bylchau mewn sgiliau, defnyddio sgiliau – yn enwedig o fewn y diwydiant adeiladu a'r diwydiannau creadigol/cyfryngau ac adnabod y manteision busnes sy'n gysylltiedig â sgiliau yn y Gymraeg – a gweithredu ar anghenion sgiliau eu gweithlu. I gyflawni'r nodau strategol hyn, amlinellodd y cynllun ddatblygiad y Porth Sgiliau i Fusnes. Nod y Porth oedd cyflawni swyddogaeth broceriaeth gyson ar gyfer cymorth cyflogaeth a sgiliau integredig, gan weithio ochr yn ochr â sefydliadau cyflwyno sgiliau rhanbarthol i ymgorffori'n llawn y gwasanaethau sgiliau a chyflogaeth sydd ar gael ar lefelau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol.
- 1.3 Mae **Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru)** 2015 yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus roi lle canolog i lesiant eu dinasyddion mewn mentrau a rhaglenni polisi. Mae'n arwyddocaol fod y nodau o gyflawni 'Cymru lewyrchus', 'Cymru gydnerth' a 'Chymru sy'n fwy cyfartal' yn uniongyrchol gyson â nodau'r Porth Sgiliau i Fusnes, yn wyneb yr amcan i ddatblygu sgiliau a swyddi ar gyfer twf busnes.

- 1.4 Yn haf 2016, fe wnaeth Llywodraeth Cymru flaenoriaethu 'Ffyniant i Bawb' gyda'i **Rhaglen Lywodraethu**. Yn arwyddocaol, gosodir y targed o 100,000 o brentisiaethau 'o ansawdd uchel' a chaffael sgiliau i'r rheini 'sydd bellaf o'r farchnad lafur'. Yn ogystal, thema allweddol drwy'r ddogfen yw y bydd Llywodraeth Cymru'n cefnogi mynediad at gyflogaeth, ochr yn ochr â'r cymorth a gynigir i fusnesau trwy raglenni a ariennir y gellir cael atynt trwy'r Porth Sgiliau i Fusnes.

Y Porth Sgiliau

- 1.5 Cafodd y Porth Sgiliau ei lansio yn gynnar yn 2015, yn cynnig cymorth ar-lein, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb a oedd ar gael i unigolion dros 25 oed, fel y Porth Sgiliau i Oedolion, ac i gyflogwyr, fel y Porth Sgiliau i Fusnes. Ar y Porth Sgiliau i Fusnes y mae'r gwerthusiad hwn yn canolbwyntio.

Y Porth Sgiliau i Fusnes

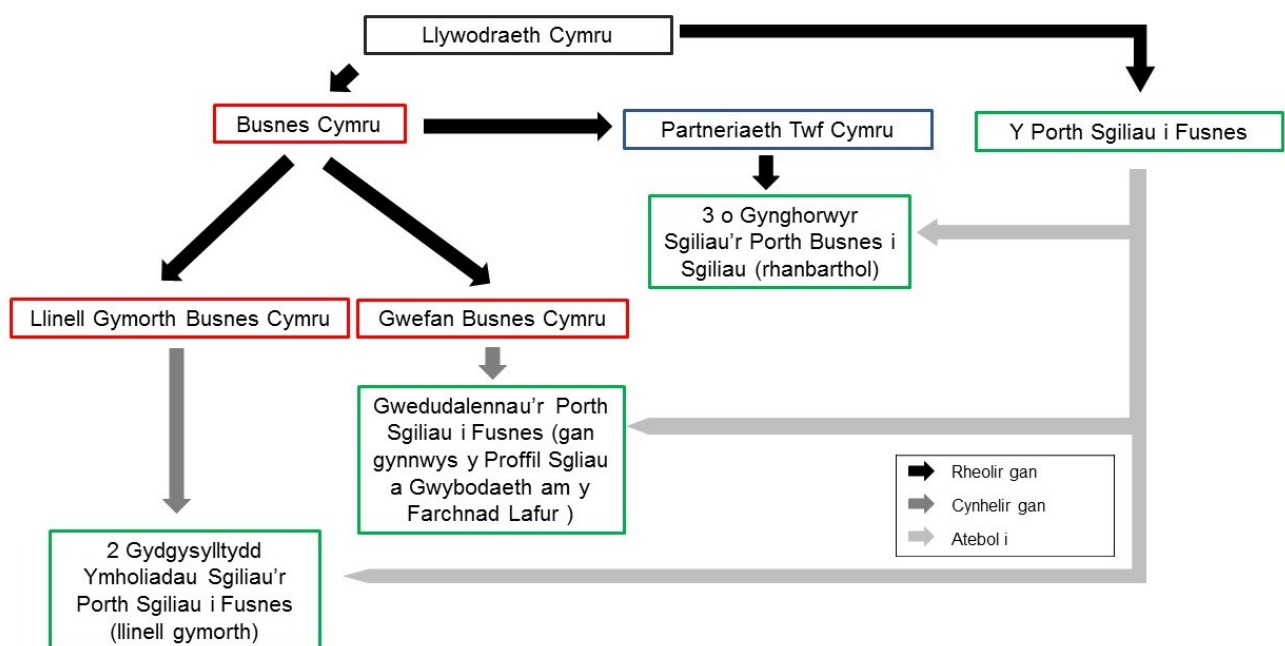
- 1.6 I fusnesau, mae'r Porth Sgiliau i Fusnes yn cynnig 'siop un-stop' ar gyfer cyngor a chymorth sgiliau o fewn gwefan Busnes Cymru a llinell gymorth ffôn a gynhelir o fewn canolfan alw Busnes Cymru.
- 1.7 Mae Busnes Cymru'n cynnig cymorth i ddarpar entrepreneuriaid, busnesau sy'n cychwyn, micro-fusnesau sy'n bod eisoes, busnesau bach a chanolig a mentrau cymdeithasol. Nod Busnes Cymru yw annog entrepreneuriaeth, helpu unigolion i gychwyn busnesau a chefnogi twf a chreu cyflogaeth. Cynnig Busnes Cymru yw pwynt cyswllt unigol i fusnesau ac entrepreneuriaid geisio cyngor a chymorth wedi ei deilwra i'w hanghenion. Mae'r cyngor yn cynnwys cyngor busnes cyffredinol, gan gynnwys cyngor arbennig ar gydraddoldeb ac amrywiaeth; effeithlonrwydd adnoddau; masnach ryngwladol; sgiliau; caffael a mentora. Yn ogystal â'r Porth Sgiliau i Fusnes, mae Busnes Cymru yn cefnogi mynediad at Cyswllt Ffermio ac Effeithlonrwydd Adnoddau¹.
- 1.8 Ehangwyd cylch gwaith y Porth Sgiliau i Fusnes fel ei fod yn cynnwys gwasanaeth wyneb yn wyneb o Gynghorwyr Sgiliau Rhanbarthol a gaffaelwyd fel rhan o gontract Cymorth Entrepreneuriaeth a Busnesau Bach a Chanolig Busnes Cymru. Mae'r cynghorwyr sgiliau rhanbarthol wedi eu contractio o Bartneriaeth Twf Cymru ar gyfer y cyfnod Ionawr 2016 i Ragfyr 2020. Costau rhedeg gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes yw £370,000 (yn cynnwys TAW) y flwyddyn. Mae'r ffigur hwn, a

¹ Naratif Busnes Cymru

ddarparwyd gan dîm y Porth, yn cynnwys costau dau gynghorydd/cydgysylltydd ymholiadau sgiliau y llinell gymorth, y tri chynghorydd sgiliau rhanbarthol, datblygu'r wefan, marchnata a hyrwyddo, darparu Gwybodaeth am y Farchnad Lafur a datblygu cynnwys dysgu a hyfforddi ar-lein.

- 1.9 Ar y wefan, mae'r Porth Sgiliau i Fusnes yn cynnig asesiad ar-lein i fusnesau er mwyn rhoi cipolwg o anghenion sgiliau, cryfderau a meysydd i'w datblygu, cipolwg a elwir y Proffil Sgiliau. Mae busnesau'n cwblhau cyfres o gwestiynau ac wedyn maent yn derbyn adroddiad cryno ar unwaith yn cysylltu meysysdd i'w datblygu â rhaglen o gymorth. Darperir gwasanaeth galw'n ôl gan y Cydgysylltwyr Ymholiadau Sgiliau (cynghorwyr llinell gymorth) i gynnig cyngor pellach a chyfeirio ar sail canlyniadau'r sefydliadau.

Ffigur 1: Strwythur y Porth Sgiliau i Fusnes

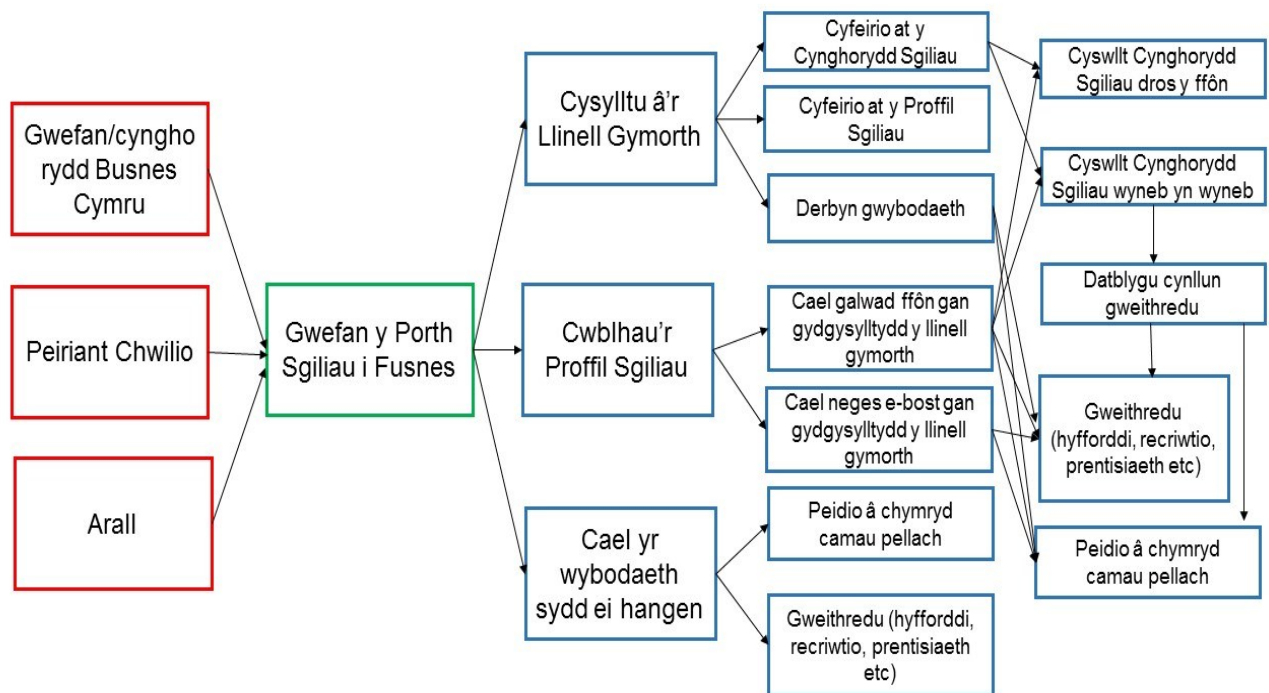


Ffynhonnell: Miller Research

Ar adeg y gwerthusiad, roedd y Porth Sgiliau i Fusnes yn gweithredu gydag 1 Cydgysylltydd Ymholiadau Sgiliau

- 1.10 Mae cynnig cyngor y Porth Sgiliau i Fusnes yn cynnwys datblygu sgiliau, gwybodaeth am sgiliau, gwybodaeth recriwtio a gwybodaeth am y farchnad lafur. Mae gwybodaeth datblygu sgiliau yn cynnwys hyfforddi a chymhwyso staff ar ba bynnag gam o aeddfedrwyd cwmni. Mae'r Porth hefyd yn datblygu ac yn cynnig cyfres o gyrsiau ar-lein ar amrywiaeth o bynciau trefniadol, dysgu a datblygu trwy'r Gwasanaeth Cymorth Ar-lein i Fusnesau (BOSS), a gynhelir gan Busnes Cymru. Mae gwybodaeth sgiliau yn cysylltu â disgrifiadau o raglenni. Mae'r wefan yn darparu map rhyngweithiol o Gymru y gall cyflogwyr chwilio arno am wybodaeth ar raglenni a ariennir wedi ei rannu yn ôl y themâu staffio, sgiliau gweithle ac arwain. Mae'r Porth hefyd yn cynnig cymorth trwy raglenni sy'n gysylltiedig â recriwtio a rhaglen o wybodaeth ar y farchnad lafur, gan uno ffynonellau cenedlaethol a rhanbarthol. Caiff cynnwys yr wybodaeth am y farchnad lafur ei rannu rhwng deallusrwydd a gwybodaeth.
- 1.11 Mae tair elfen i'r Porth Sgiliau i Fusnes: y microwefan, y llinell gymorth a'r cyngorwyr sgiliau rhanbarthol. Gellir cyfeirio busnesau at y gwasanaeth gan un o gynghorwyr Busnes Cymru neu'n uniongyrchol trwy glicio 'Sgiliau a Hyfforddiant' o wefan Busnes Cymru neu frwy beiriant chwilio. Yn dilyn eu hymweliad â'r microwefan, gallant gael cymorth pellach naill ai trwy gwblhau eu Proffil Sgiliau neu ffonio'r llinell gymorth. Ar ôl cwblhau'r Proffil Sgiliau, daw adroddiad awtomatig yn cyfeirio cyflogwyr at ddewisiadau sy'n gysylltiedig â'u datblygiad sgiliau, hyfgorddiant, ac anghenion recriwtio fel cyrsiau Cymraeg, cyrsiau BOSS ar-lein a rhaglenni a ariennir. Yn dilyn hyn, mae cyflogwyr yn derbyn galwad gan eu cydgysylltydd ymholiadau sgiliau sy'n rhoi cyngor pellach a gall eu cyfeirio at gynghorydd sgiliau rhanbarthol os bydd angen. Dylai'r atgyfeiriad ddigwydd os oes gan y busnes ddiddordeb mewn twf, os oes ganddo anghenion cymhleth neu os yw'n ansicr o'r ffordd orau o ddatblygu eu busnes.

Ffigur 2: Llwybrau cymorth trwy wasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes



Ffynhonnell: Miller Research

2. Dull Gwerthuso

- 2.1 Mae'r adran hon o'r adroddiad yn nodi'r dull a ddatblygwyd i asesu effeithiolrwydd gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes. Mae'n archwilio nodau ac amcanion y gwerthusiad, wedyn yn trafod datblygiad y model rhesymeg a'r fframwaith gwerthuso a methodoleg y gwaith maes dilynol.

Nodau ac Amcanion y Gwerthusiad

- 2.2 Yr hyn roedd y gwerthusiad yn canolbwyntio arno oedd penderfynu pa mor effeithiol oedd y Porth Sgiliau i Fusnes wrth hwyluso gwell mynediad at gyflogaeth a hwyluso cymorth sgiliau i fusnesau. Bwriad y gwerthusiad oedd dysgu gwersi allweddol i gefnogi gwelliannau i wasanaeth y Porth a gweithgareddau tebyg. Er mwyn dod i gasgliadau clir, mae'r gwerthusiad yn ystyried y ffactorau canlynol:

- Ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau i Fusnes a pha mor weladwy ydyw
- Boddhad cyflogwyr gyda'r gwasanaethau ar-lein, ar y ffôn ac wyneb yn wyneb
- Ymarferoldeb microwefan y Porth a chanfyddiadau ohoni
- Defnydd o'r Proffil Sgiliau
- Pa mor gynhwysfawr yw'r gwasanaethau ar lefelau lleol, rhanbarthol a chenedlaethol
- Effeithiolrwydd y gwasanaethau ar-lein, ar y ffôn ac wyneb yn wyneb wrth helpu cyflogwyr i weithredu ar anghenion sgiliau eu gweithlu
- Hygyrchedd y rhaglenni cymorth sgiliau a chyflogaeth
- Effaith y Porth ar fuddsoddi mewn sgiliau
- Gwerth am arian

- 2.3 Mae'r gwerthusiad yn un ffurfiannol ei natur ac felly bydd yn rhoi awgrymiadau clir ac argymhellion o feysydd i'w datblygu ymhellach a'u gweithredu.

Strwythur yr Adroddiad

- 2.4 Bydd gweddill pennod 2 yn cyflwyno'r gwerthusiad, trwy amlinellu'r fethodoleg a ddefnyddiwyd i gasgu data, datblygu'r model rhesymeg a'r fframwaith gwerthuso, yr offer i asesu ac archwilio nodau ac amcanion y gwerthusiad.

- 2.5 Ym mhennod 3, mae'r adroddiad yn manylu ar y canfyddiadau allweddol o'r casgliad data. Mae'r cynnwys wedi ei strwythuro'n thematig, yn hytrach na dilyn strwythur y fframwaith gwerthuso. Roedd hyn yn galluogi'r tîm ymchwil i archwilio perfformiad a chysylltiadau pob elfen o wasanaeth y Porth mewn modd cliriach.
- 2.6 Manylir ar y casgliadau a'r argymhellion ym mhenodau 4 a 5.
- 2.7 Cytunwyd ar strwythur yr adroddiad yn dilyn ymgynghoriad â Llywodraeth Cymru.
- Dull Gwerthuso*
- 2.8 Cam cyntaf datblygu dull gwerthuso oedd adeiladu model rhesymeg yn mapio anghenion, mewnbynnau ac amcanion y gwasanaeth a sut y byddai'r rhain yn cyflawni o ran allbynnau, canlyniadau ac effeithiau. Er mwyn cwmpasu cynllun y model rhesymeg, gwnaed adolygiad o'r cynllun gweithredu a dogfennaeth y rhaglen ochr yn ochr â chyfres o wyth o gyfweiliadau cwmpasu gyda rhanddeiliaid allweddol a fu'n ymwneud â chynllunio a gweithredu gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes. Ar ôl cwblhau'r model rhesymeg, mapiwyd yr elfennau allweddol yn ôl sut y byddent yn cael eu hasesu a pha dystiolaeth fyddai'n cael ei defnyddio fel sail i'r asesiad. Ffurfiodd hyn fframwaith y gwerthusiad.
- 2.9 I gasglu'r data ar gyfer asesu pob elfen o fframwaith y gwerthusiad, adolygwyd holl ddogfennaeth berthnasol y gwasanaeth. Roedd hyn yn cynnwys, ymhlith pethau eraill, adroddiadau mewnol, diweddariadau prosiect, ffurflenni gwerthuso gan gleientiaid a chytundebau gwasanaeth. Bu ymwneud uniongyrchol hefyd gan gynnwys:
- 20 o arsylwadau defnyddwyr cymedroledig gyda busnesau nad oedd wedi cymryd rhan yng ngwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes
 - Wyth o gyfweiliadau ansoddol gyda rhanddeiliaid ehangach ee arweinwyr polisi sgiliau
 - Pedwar o gyfweiliadau ansoddol gydag unigolion oedd yn ymwneud â chyflwyno rhanbarthol a'r llinell gymorth
 - Arolwg ar-lein o fusnesau a oedd wedi cymryd rhan (24 o ymatebion)
 - Arolwg ar-lein o fusnesau nad oedd wedi cymryd rhan (20 o ymatebion)
- 2.10 Roedd un o gyfyngiadau'r fethodoleg yn ymwneud â'r arolygon ar-lein. Cafodd y dolenni â'r arolwg i'r rhai nad oedd wedi cymryd rhan a'r arolwg i'r rhai a gymerodd ran eu cylchredeg unwaith, trwy restr bostio ehangach Busnes Cymru yn achos y

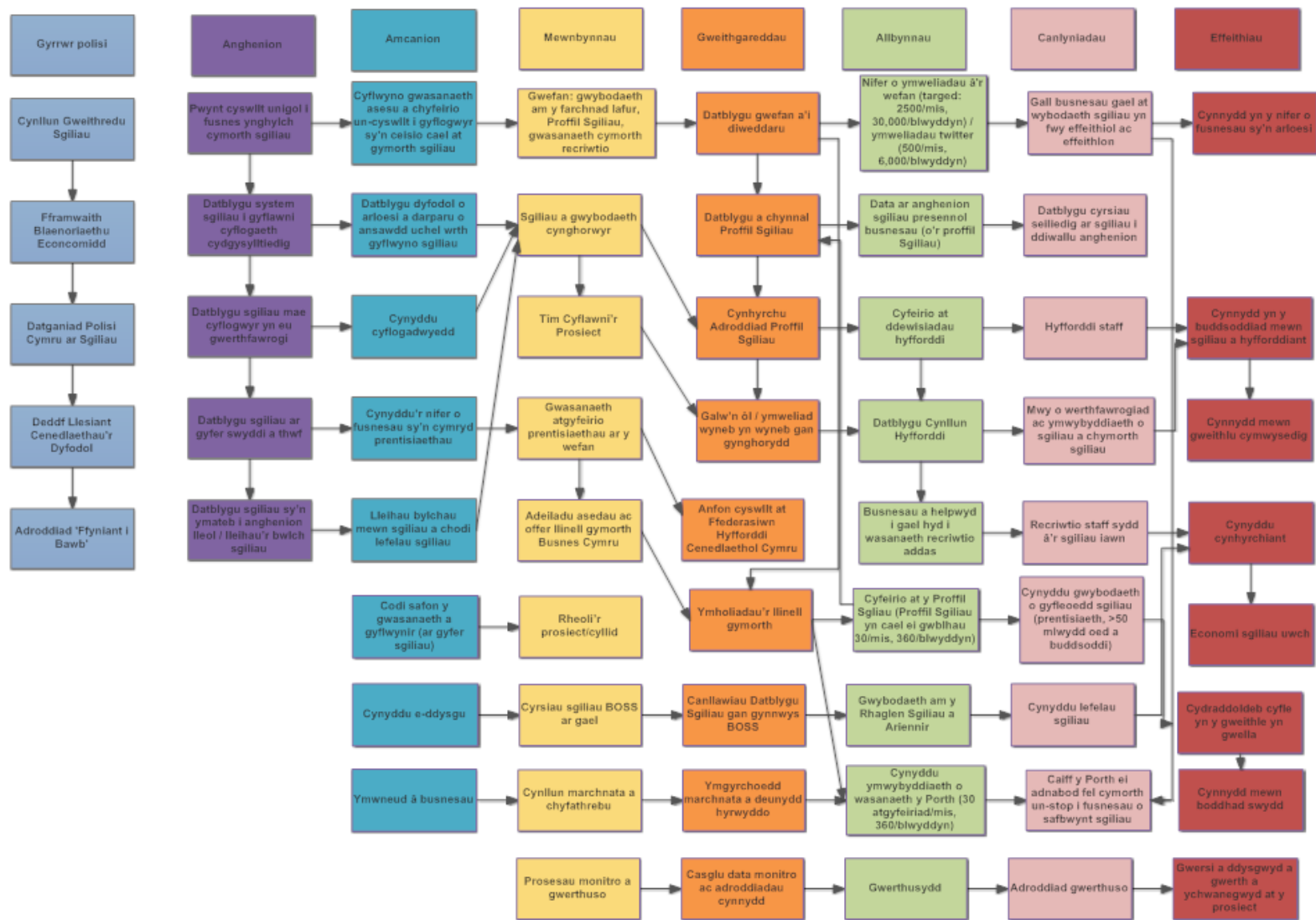
cyntaf a chan dîm y Porth yn achos yr ail. Roedd yr arolygon yn fyw o 2 Ionawr 2018 hyd 16 Ionawr 2018. Roedd hyn yn cyd-ddigwydd ag Arolwg Cyflogwyr Busnes Cymru a gymerodd flaenoriaeth. Miller Research a gafodd yr holl gyfrifoldeb wedyn am y gwaith o ledaenu'r ddau arolwg trwy hyrwyddo ar gyfryngau cymdeithasol a dosbarthu trwy fanylion cyfranogwyr y Porth ar gyfer yr arolwg i rai a gymerodd ran yn unig. Y trefniant gwreiddiol oedd bod yr arolygon i redeg cyn Nadolig 2017 i liniaru effaith yr Arolwg Cyflogwyr, fodd bynnag fe wnaeth oedi wrth rannu gwybodaeth, yn sgil oedi gyda chaniatâd i drosglwyddo, arwain at yr arolygon yn cael eu dosbarthu'n hwyr. Mae hyn yn debygol o fod wedi cael effaith ar gyfradd ymateb yr arolygon.

Model Rhesymeg a Theori Newid

Model Rhesymeg

- 2.11 Defnyddiwyd dull Theori Newid fel y fframwaith damcaniaethol i ddatblygu'r offer gwerthuso angenrheidiol a fyddai'n galluogi asesu effeithiol o ganlyniadau ac effeithiau gwasanaeth y Porth. Mae'r dull yn un cyffredin ar gyfer gwerthuso rhaglenni gan ei fod yn esbonio proses newydd trwy amlinellu'r cysylltiadau achosol ar draws gweithrediad, sef ei ganlyniadau tymor byr, canolraddol a mwy hirdymor. Caiff y newidiadau a nodir eu mapio i ddangos pob canlyniad mewn perthynas â'r holl rai eraill. Mae pob dolen yn y gadwyn yn cynnwys cyfres o gwestiynau sy'n ymwneud â'r gweithrediad, gan gefnogi cynllun effeithiol yr offer ymchwil sy'n gysylltiedig â'r fframwaith gwerthuso.
- 2.12 Datblygwyd model rhesymeg trwy archwilio canfyddiadau'r arolwg desg a'r cyfweiliadau cwmpasu, er mwyn fframio gyrwyr polisi ac anghenion y prosiect. Wedyn trwy adeiladu cadwyn brosesau o fewnbynnau, gweithgareddau, allbynnau a chanlyniadau interim ac effeithiau (dymunol) sy'n dechrau ymddangos. Er mwyn dal yr effaith llawn, mae'r model yn ystyried effeithiau hirdymor ac effeithiau a ysgogwyd sy'n codi yn ogystal ag effeithiau uniongyrchol y gweithrediad. Mae'n dangos dibyniaethau allweddol yn y broses, ac yn pen draw mae'n anelu at fapio 'beth ddigwyddodd' a 'pam'. Gellir gweld y model rhesymeg a ddatblygwyd yn Ffigur 3.

Ffigur 3 Model Rhesymeg ar gyfer Gwerthuso'r Porth Sgiliau i Fusnes



Ffynhonnell: Miller Research

- 2.13 Ar ôl sefydlu'r broses resymegol, datblygwyd fframwaith gwerthuso. Adeiladwyd y fframwaith ar set o ddangosyddion a mesurau eraill i gysylltu allbynnau a chanlyniadau gweladwy, ac yn y diwedd, effeithiau. Defnyddiwyd y fframwaith a ddeilliodd o hyn i sicrhau bod data dadlennol yn cael ei ddal i alluogi asesu effaith y gwaith.

Fframwaith Gwerthuso

- 2.14 Cafodd y fframwaith gwerthuso ei ddatblygu yn unol â gwahanol gamau'r model rhesymeg yn Ffigur 3, uchod. Mae'r fframwaith yn cyflwyno'r cwestiynau a ofynnodd y gwerthusiad, targedau meintiol penodol a'r ffynonellau cyfatebol o dystiolaeth.
- 2.15 Fe wnaeth yr ymwneud uniongyrchol fesur safbwyntiau buddiolwyr yn ffurf cyfweiliadau ansoddol, sylwadau defnyddwyr cymedroledig ac arolygon dulliau cymysg. Roedd ymchwil eilaidd yn ymwneud ag adolygu dogfennaeth gefndirol y gwasanaeth, dogfennau prosiectau mewnol, Arolwg Cyflogwyr Busnes Cymru a data monitro ansoddol.
- 2.16 Rhoddir crynodeb o bob elfen o'r fframwaith gwerthuso isod, gyda thablau llawn o ddangosyddion, targedau a thystiolaeth i'w cael yn Atodiad 1: .

Gyrwyr Polisi – Dangosodd y model rhesymeg a dogfennaeth y gwasanaeth mai'r Cynllun Gweithredu Sgiliau 2014, y Datganiad Polisi ar Sgiliau a'r Fframwaith Blaenoriaethu Economaidd yw gyrwyr polisi allweddol y gwasanaeth. Ceisiodd y gwerthusiad felly asesu'r graddau y mae amcanion y Porth Sgiliau i Fusnes yn gydnaws â'r polisiâu hyn.

Anghenion – Mae gwerthusiad o'r 'angen' am brosiect y Porth yn gofyn, 'a yw'r anghenion yn cyfiawnhau gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes?' Yn y gwerthusiad hwn, casglwyd y dystiolaeth am hyn o adolygiad desg o ddogfennaeth y gwasanaeth a chyfweiliadau cwmpasu gyda rhanddeiliaid cynllunio a gweithredu. Y brif angen oedd cynnal pwynt unigol o gyswllt i fusnesau ynghylch sgiliau a chymorth recriwtio. Yn ogystal, datblygu sgiliau y mae cyflogwyr yn eu gwerthfawrogi ar gyfer swyddi a thwf ac a all ymateb i angen lleol.

Amcanion – Mae'r amcanion yn gyrru'r gweithgaredd a wnaed wrth gyflwyno'r gwasanaeth ac maent yn bwysig felly wrth ddeall a fydd y gwasanaethau yn cyflawni ei amcanion. I'r gwerthuasiad hwn, mae'r amcanion yn amlinellu'r newid y mae gweithgaredd y Porth yn ceisio'i gyflawni. Yr amcanion allweddol yw cyflwyno gwasanaeth unigol cysylltu, asesu a chyfeirio i fusnesau sy'n ceisio cymorth sgiliau, codi ansawdd y ddarpariaeth o wasanaethau sgiliau a datblygu darpariaeth arloesol wrth gyflwyno sgiliau. Yn ogystal, mae amcanion ehangach yn cynnwys cynyddu cyflogadwyedd, cynyddu'r niferoedd sy'n derbyn prentisiaethau a lleihau bylchau mewn sgiliau a chynyddu lefelau sgiliau.

Mewnbynnau – Mae asesiad o fewnbynnau'n gofyn pa adnoddau sydd ar gael i'r Porth Sgiliau i Fusnes, ac a ydynt yn ddigonol i gyflawni'r amcanion. Mae'r mewnbynnau'n cynnwys y wefan, sgiliau'r cynghorwyr, y gwasanaeth atgyfeirio ar gyfer prentisiaethau, seilwaith Busnes Cymru sy'n cefnogi'r llinell gymorth a'r wefan, cyllid, cynlluniau marchnata a chyfathrebu, cyrsiau BOSS a phrosesau monitro a gwerthuso.

Gweithgareddau – Mae asesu gweithgareddau yn golygu ceisio penderfynu sut y defnyddiwyd y mewnbynnau, ac a ydynt wedi bod yn effeithiol wrth gyflawni'r amcanion a ddeisyfir. Mae'r rhain ynghylch cyflwyno'r wefan, llinell gymorth a chymorth wyneb yn wyneb, cynnal a chadw'r Proffil Sgiliau ar-lein, cyrsiau BOSS ar-lein, ymgyrchoedd marchnata a deunydd hyrwyddo, ac adrodd ar gynnydd. I ddiben y gwerthusiad, casglwyd tystiolaeth ynghylch effeithiolrwydd y gweithgareddau trwy adrodd mewnlol, a safbwyntiau rhanddeiliaid a buddiolwyr.

Allbynnau – Allbynnau gweithrediad yw canlyniad uniongyrchol y gweithgareddau a gyflawnwyd, megis datblygu cynlluniau hyfforddi a gefnogir gan y cynghorwyr sgiliau rhanbarthol neu gyfeirio at wasanaethau recriwtio addas. Mae targedau wedi cael eu gosod gan y tîm gweithredu, yr adroddir yn eu herbyn wrth fonitro data. Mae'r rhain yn cyfeirio at y nifer o atgyfeiriadau i'r gwasanaeth, y nifer o ymweliadau â'r wefan a chyfryngau cymdeithasol a'r nifer o broffiliau sgiliau a gwblhawyd. Mae crynodebau o bob allbwn a'u dangosyddion (os yn berthnasol), ochr yn ochr â'r ffynhonnell dystiolaeth, i'w cael yn Atodiad 1: .

Canlyniadau – Mae'r allbynnau'n cyfeirio at effeithiau tymor byr a thymor canolig gwasanaeth y Porth, megis staff a hyfforddwyd, staff addas a gafodd eu recriwtio neu fynediad mwy effeithiol ac effeithlon at wybodaeth sgiliau gan fusnesau. Cesglir tystiolaeth o ddata monitro, a thrwy safbwyntiau rhanddeiliaid a buddiolwyr.

Effeithiau – Disgwylir i wasanaeth y Porth gynhyrchu effeithiau hirdymor i'r buddiolwyr mae'n eu cefnogi. Mae y tu hwnt i gwmpas y prosiect a'r gwerthusiad i lunio asesiad trylwyr o'r cyfraniad cyffredinol y bydd y Porth yn ei wneud ar y cynnydd posibl mewn buddsoddiad mewn sgiliau a hyfforddiant, cynnydd mewn gweithlu cymwysedig neu gynnydd mewn boddhad swydd er enghraifft. Fodd bynnag, bydd casgliadau bras ynghylch yr effaith gafodd y Porth yn cael eu gwneud o unrhyw dystiolaeth a gesglir.

3. Canfyddiadau Allweddol

- 3.1 Fe wnaeth Miller Research gynnal arolwg o fusnesau nad ydynt wedi defnyddio gwasanaethau'r Porth (naill ai'r Proffil Sgiliau, y llinell gymorth neu'r cymorth gan gynghorwyr sgiliau rhanbarthol). Cafodd yr arolwg ei gynnal o 2 Ionawr 2018 hyd 16 Ionawr 2018, a oedd yn cyd-ddigwydd ag Arolwg Cyflogwyr Busnes Cymru. Y trefniant gwreiddiol oedd iddo fynd yn fyw ar ddyddiad cynharach, ond oherwydd gohirio wrth ei ledaenu, cafodd yr Arolwg Cyflogwyr ei weld fel blaenoriaeth. Mae'n debygol fod hyn wedi cael effaith ar y gyfradd ymateb a derbyniodd yr arolwg 20 o ymatebion. Oherwydd maint y sail, nid ydym wedi defnyddio unrhyw ganrannau yn yr adroddiad, ac mae'r data wedi cael ei ddadansoddi gan ddefnyddio'r ymatebion ansoddol a gafwyd.

Ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau i Fusnes a'i welededd

Busnesau na chymerodd ran

- 3.2 O'r busnesau a arolygwyd nad oedd wedi defnyddio gwasanaethau'r Porth Sgiliau i Fusnes, roedd 12 allan o 20 yn gwybod am y Porth, sy'n galonogol. Roedd yr un ymatebwyr (busnesau) yn fwyaf tebygol o ddisgwyl² i'r Porth ddarparu gwybodaeth ar ddysgu a datblygu, a hyfforddiant, gan gynnwys enwau darparwyr hyfforddiant, a chyfleoedd i uwchsgilio eu gweithlu. Yn ogystal, roeddent yn tybio y byddai'r Porth yn darparu gwybodaeth ac yn cyfeirio at brentisiaethau a chymorth a ddarperir gan Lywodraeth Cymru ar gyfer hyfforddiant a gaiff ei ariannu. Efen arall roedd ymatebwyr yn ei disgwyl gan y Porth oedd cael help i ddarganfod y sgiliau roedd arnynt eu hangen i ddatblygu eu busnesau ac adroddasant y byddent wedi gwerthfawrogi cysylltiadau i gysylltu'n hawdd â darpar ymgeiswyr i ddibenion recriwtio. Y prif feysydd³ a nodwyd gan ymatebwyr oedd 'cyllid ar gael ar gyfer datblygu, hyfforddi' (crybwyllwyd 16 o weithiau), 'help gyda hyfforddiant' (11) a 'help gyda datblygu sgiliau' (11).

² Cwestiwn: Beth fydddech chi'n ei ddisgwyl mae'r gwasanaeth hwn yn ei gyflwyno? Ateb agored

³ Cwestiwn: Ac ystyried yr uchod, pa wybodaeth a chymorth a fyddai'n ddefnyddiol i chi a'ch busnes? Dewiswch unrhyw rai sy'n berthnasol – (sail: 19) caniatwyd atebion lluosog.

Ffigur 4: Gwybodaeth a chymorth a fyddai'n ddefnyddiol i fusnesau nad ydynt wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (nifer o ymatebion)



Ffynhonnell: Arolwg Miller Research (Rhagfyr 2017- Ionawr 2018) Cwestiwn 5 Sail:20 caniatawyd atebion lluosog

- 3.3 Mae'n galonogol y gallai'r rhan fwyaf o ddisgwyliadau'r ymatebwyr gael eu gwireddu gan yr hyn y gallai'r wefan a chymorth staff cyflwyno'r Porth ei gynnig iddynt.

Roedd y rhesymau a grybwyllwyd gan ymatebwyr dros beidio â defnyddio'r gwasanaeth ar gyfer recriwtio yn cynnwys nad oeddent yn sicr faint o help y gallent ei gael gan y Porth neu'r ffaith nad oeddent yn gyfrifol am recriwtio.

Ymddangosai fod ymatebwyr ar y cyfan yn gwybod am fodolaeth y gwasanaeth a bod ganddynt ddisgwyliadau o'r hyn y dylai ei ddarparu, ond mae'n bosibl fod dolen ar goll i'w hannog hwy i fynd i'r wefan a defnyddio'r cymorth sydd ar gael.

Busnesau a gymerodd ran

- 3.4 Fe wnaeth Miller Research gynnal arolwg hefyd, yn targedu busnesau a oedd wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes. Roedd yr arolwg ymlaen rhwng 5 Ionawr 2018 ac 16 Ionawr 2018.

Cafodd yr arolwg hwn ei gylchredeg unwaith gan Busnes Cymru/y Porth Sgiliau i Fusnes trwy eu rhestr bostio a'i hyrwyddo ar gyfryngau cymdeithasol gan dîm Miller Research. Cymerodd Miller Research y cyfrifoldeb am hyrwyddo'r arolwg trwy'r cysylltiadau rhestr bostio ar ôl yr e-bost cychwynnol, am yr un rhesymau a grybwyllwyd ynghylch y busnesau na chymerodd ran⁴.

Derbyniodd yr arolwg 24 o ymatebion o wahanol sectorau ac ardaloedd daearyddol; yn bennaf gan gwmnïau bach (15 o gwmnïau â llai na deg o weithwyr a phedwar arall gyda 10-19 o weithwyr), a mwyafrif a oedd wedi eu creu ers 2000 (15 allan o 20 o atebion).

Y ffordd fwyaf cyffredin roedd ymatebwyr wedi clywed am y Porth⁵ oedd gan un o gynghorwyr Busnes Cymru neu trwy Busnes Cymru (14 crybwylliad), gyda defnydd peiriant chwilio yn ail (5).

Nid yw canlyniadau'r arolwg yn dangos ffafriaeth clir o ran y ffordd roedd y busnesau'n rhyngweithio â'r Porth.

- 3.5 Y prif resymau gan fusnesau dros ddefnyddio gwasanaethau'r Porth⁶ oedd cael 'help gyda hyfforddiad' (13 crybwylliad) ac wedyn 'gwybodaeth ar gyllid sgiliau sydd ar gael' (11).

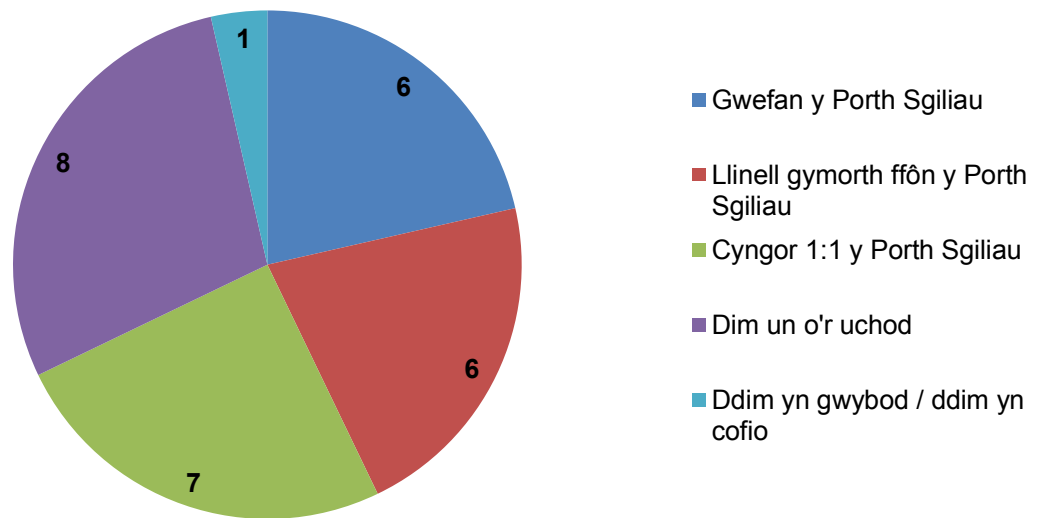
Roedd mwy na 35 o ymatebion yn gysylltiedig â chyllid sgiliau/hyfforddiant/cyrsiau, ac 17 a phynciau'n ymwneud â recriwtio a phrentisiaethau.

⁴ Gweler paragraffau 2.9 neu 3.1

⁵ Cwestiwn 2: Sut clywsoch chi am y Porth Sgiliau i Fusnes? (Sail: 22)

⁶ Cwestiwn 5: Am beth oeddech chi'n chwilio pan wnaethoch chi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes? (anogwyd), Sail: 24 caniatwyd atebion lluosog.

Ffigur 5: Ffyrdd y mae ymatebwyr wedi defnyddio'r Porth Sgiliau i Fusnes



Ffynhonnell: Arolwg Miller Research o Fusnesau a gymerodd rhan (Ion 2018) Sail: 24 caniatawyd atebion lluosog

Canolfan Alwadau Ddwyieithog

- 3.6 Cafodd swyddogaeth canolfan alwadau ddwyieithog y Porth ei datblygu o dan Gytundeb Lefel Gwasanaeth gyda Busnes Cymru, ar sail dealltwriaeth rhwng yr adrannau ar amrywiaeth o fecanweithiau gweithredu a dibyniaethau.
- 3.7 Mae cydgysylltwyr ymholiadau sgiliau yn gyfrifol am weithredu fel y pwynt cyswllt cyntaf i fusnesau sy'n ceisio gwybodaeth ar sgiliau, hyfforddiant a recriwtio. Maent hefyd yn cynnig sgwrs fyw gydag ymgeiswyr ar-lein ac yn rhoi galwadau'n ôl i gyflogwyr i drafod canlyniadau proffiliau o fewn dau ddiwrnod o'u cwblhau. Mae ganddynt gyfrifoldeb am gofnodi pob gweithgaredd ar y System Cyfrifo Busnes (BAS).
- 3.8 Cytunwyd ar Ddangosyddion Perfformiad Allweddol i'r Cydgysylltwyr Ymholiadau Sgiliau ar gyfer 2017-18, fel a ganlyn:
- Rhoi gwybodaeth i 3080 o gleientiaid (o waelodlin o 1830)
 - Lefel boddhad cwsmeriaid (i'w ddiffinio yn unol ag arolwg boddhad cwsmeriaid Busnes Cymru a drefnwyd ar gyfer Mehefin 2017).

- 3.9 Roedd dau darged perfformiad: 360 o fusnesau'n cael eu cyfeirio at y gwasanaeth ymgynghorol sgiliau wyneb yn wyneb a chwblhau 360 o sgysiau proffilio sgiliau neu asesiadau ar-lein. Roedd y rhain yn berthnasol ar y cyd i staff y llinell gymorth a ffynonellau eraill. Yn ôl adroddiadau perfformiad mis Mehefin 2017 (y diweddaraf sydd ar gael), roedd 225 o broffiliau sgiliau eisoes wedi eu cwblhau erbyn hynny ac roedd bron ddau draean o'r rheini a gychwynnodd broffil wedi dal ati i'w gwblhau.⁷
- 3.10 Adroddwyd bod llinell gymorth gyffredinol Busnes Cymru yn derbyn tua 40-50 o alwadau'r diwrnod, gyda chwech neu saith o'r rhain yn ymwneud â sgiliau. Mae'r cydgysylltydd ymholiadau sgiliau hefyd yn cymryd galwadau cyffredinol Busnes Cymru pan nad yw'n brysur, sydd o fudd i Busnes Cymru.
- 3.11 O safbwynt amcanion, roedd y cydgysylltydd ymholiadau sgiliau yn glir ynghylch pwysigrwydd uwchsgilio busnesau i gyrraedd amcanion polisi Llywodraeth Cymru a'u cylch gwaith i gynnig pwynt cyswllt cyntaf a gwasanaeth atgyfeirio i gyflogwyr.
- 3.12 Dywedwyd bod yr ymgyrch gyfathrebu gychwynnol wedi cael effaith, o ran annog busnesau i gymryd rhan – yn enwedig o safbwynt Twf Swyddi Cymru a phrentisiaethau. Fodd bynnag, y teimlad oedd y byddai ymdrech farchnata fwy cydgysylltiedig yn fuddiol. Ar hyn o bryd gall un cydgysylltydd ymdrin yn hawdd â'r lefel o draffig galwadau, sy'n adlewyrchu lefel o alw⁸ y gellid dygymod â hi.
- 3.13 Ar adeg y gwerthusiad hwn, dim ond un cydgysylltydd sgiliau oedd yn ei swydd. Cafodd dau eu recriwtio ym mis Mawrth 2017, ond roedd un, a oedd wedi cymryd cyfrifoldeb am ddiweddarau gwybodaeth i'r cydgysylltwyr ymholiadau sgiliau a'r cynghorwyr sgiliau rhanbarthol ei defnyddiol, wedi gadael yn ddiweddarach. O ran gwelliannau posibl i'r gwasanaeth, dywedodd ymatebwyr yr arolwg y byddai'n well ganddynt gyngor cyflym, o'r radd flaenaf, a dealltwriaeth ar ba gysiau a fyddai'n denu cymorth cyllid, neu a fyddai'n gymwys am hynny, ar y cam cynharaf posibl yn y broses, sef eu cysylltiad â'r cydgysylltydd ymholiadau sgiliau.

⁷ 225 allan o 360 a gofnodwyd hyd at fis Mehefin 2017.

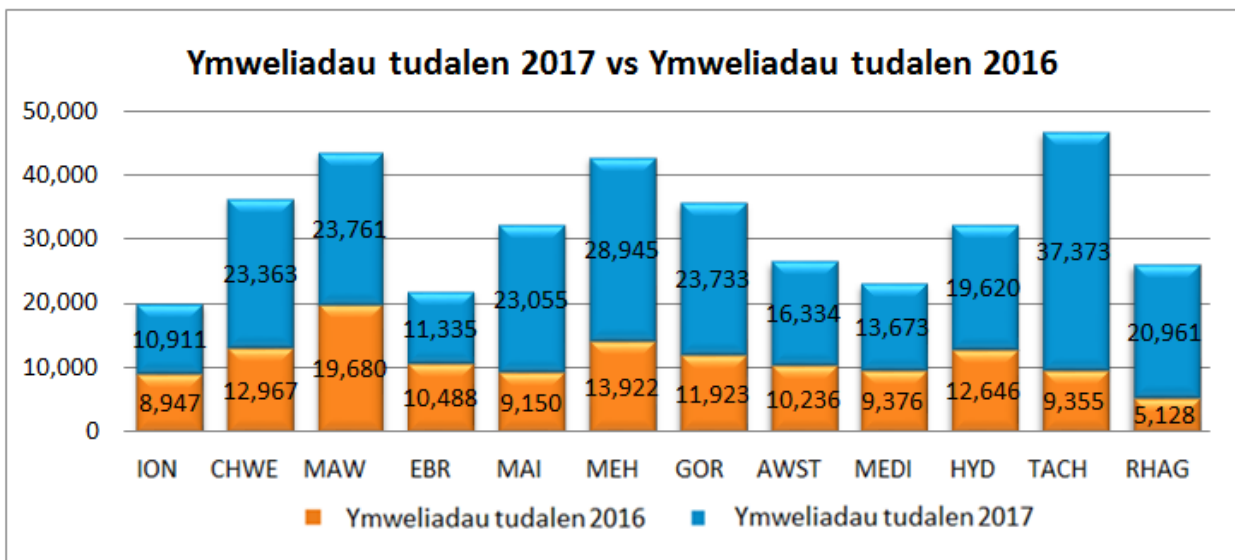
⁸ Ni chaiff elfennau sgiliau'r galwadau a atebir gan gynghorwyr Busnes Cymru eu cofnodi, felly gall fod y galw'n uwch na'r hyn mae'r dysgitiolaeth yn ei awgrymu.

Gwe-dudalennau'r Porth Sgiliau i Fusnes

Traffig a marchnata'r wefan

- 3.14 Mae'r ymgyrch farchnata o fis Ebrill i fis Mai 2017 a oedd â'r nod o godi ymwybyddiaeth o'r Porth Sgiliau i Fusnes yn debygol o fod wedi arwain at uchafbwynt yn nhraffig y wefan⁹. Fel y darlunir yn Ffigur mae'r nifer o ymweliadau tudalen ym mis Tachwedd 2017 yn sylweddol uwch nag ar gyfer unrhyw fis. Gallai stori hysbysebu ar WalesOnline¹⁰ esbonio pam fod cynnydd sylweddol yn y nifer o ymweliadau tudalen ym mis Tachwedd (bron 10,000 yn fwy nag mewn unrhyw fis arall). Gallai stori hysbysebu ar-lein fel hyn fod yn allweddol wrth ennyn mwy o ddiddordeb yn y Porth Sgiliau, gyda dros 20% o'r rheini a fu'n ymwneud â Busnes Cymru wedi clywed amdano trwy wefan arall¹¹. Mae llwyddiant y gweithgareddau marchnata hyn yn dangos angen am fwy o gynnwys yn y wasg, ar-lein ac ar gyfryngau cymdeithasol am y Porth Sgiliau gan yr ymddengys y gall hyn annog ymweliadau â'r wefan, gan gryfhau'r argymhellion a wnaed (gweler paragraff 5.2).

Ffigur 6: Cymhariaeth misol o ymweliadau tudalen



Ffynhonnell: Cymhariaeth o draffig gwefan Ymgyrchyr Cyflogwyr rhwng 2016-2017. Y Porth Sgiliau i Fusnes

⁹ Crynodeb o Werthusiad yr Ymgyrch Farchnata; Ebrill-Mai 2017. Y Porth Sgiliau i Fusnes.

¹⁰ 7 Ways Skills Gateway for Business can take your company to the next level. 20 Tachwedd 2017. Wales Online.

¹¹ Y Porth Sgiliau i Fusnes – Boddhad Cwsmeriaid Datblygu Sgiliau; Ton 2. Cwestiwn 5. Sail y Cwestiwn: 56.

Arsylwadau defnyddwyr cymedroledig

- 3.15 Er mwyn ennill dealltwriaeth o ddefnydd a chanfyddiad buddiolwyr o wefan y Porth Sgiliau i Fusnes, fe wnaethom gyfres o arsylwadau defnyddwyr cymedroledig. Fe ddigwyddodd yr ugain o arsylwadau defnyddwyr yn swyddfeydd y busnesau ledled Cymru. Roedd y sampl yn rhychwantu demograffeg amrywiol, gan gynnwys maint, sector a lleoliad¹²;

Tabl 1: Sampl Arsylwi Defnyddwyr Cymedroledig

Sector	1-4 o weithwyr	5-9 o weithwyr	10-49 o weithwyr	50-250 o weithwyr
Technegol/seiliedig ar y We	0	4	0	0
Gwasanaethau Proffesiynol	1	2	1	1
Hamdden	0	0	1	0
Gweithgynhyrchu	0	2	0	0
Manwerthu	1	3	2	0
Gwasanaeth Cyhoeddus	0	0	0	2

Ffynhonnell: Miller Research

- 3.16 Gofynnwyd i'r buddiolwyr (busnesau) i fynd i'r wefan gydag angen busnes penodol mewn golwg ac archwilio'r wefan gan adrodd yr hyn oedd yn mynd trwy eu meddwl. Yn dilyn y gwe-lywio rhydd gofynnwyd i ddefnyddwyr archwilio un gris i lawr o'r bar offer ee Datblygu Sgiliau, ac wedyn adrodd eu taith drwy'r adran honno o'r wefan. Yn ystod yr ail weithgaredd hwn gofynnwyd i saith o'r sefydliadau gwblhau'r Proffil Sgiliau Busnes. I'r gweithgaredd terfynol gofynnwyd i'r buddiolwyr ymchwilio pwnc, ee ymhle fydddech chi'n chwilio/mynd am help os oeddech chi'n ystyried cyflogi person hŷn gyda sgiliau TGCh gwael i sicrhau bod y dudalen 'Oed Buddsoddi' wedi cael sylw. Roedd hyn yn galluogi'r ymchwilwyr i gynnwys unrhyw feysydd o'r wefan nad oedd yr unigolyn wedi edrych arnynt yn ystod eu taith eu hunain. Yn ystod yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig, roedd yr ymchwilwyr yn llenwi fframwaith ymchwil i sicrhau nodiadau manwl a bod yr holl wefan yn cael ei chynnwys. Cafwyd tystiolaeth bellach trwy arolwg ar-lein o gyflogwyr a oedd wedi ymwneud o'r blaen â

¹² Gogledd Cymru – 3 sefydliad, Canolbarth Cymru – 4 sefydliad, De-ddwyrain Cymru – 7 sefydliad, De-orllewin Cymru – 5 sefydliad

rhyw elfen o wasanaeth y Porth¹³. Derbyniodd yr arolwg 24 o ymatebion, gyda 25 y cant ohonynt neu 6 ymatebydd wedi bod i wefan y Porth.¹⁴

- 3.17 Mae'r adran hon o'r adroddiad yn cyflwyno'r negeseuon allweddol o'r arsylwadau defnyddwyr cymedroledig ac ymatebion yr arolwg. Mae dadansoddiad llawn o adborth technegol am y gwefannau i'w gael yn Atodiad 2: Canfyddiadau Technegol Arsylwadau Defnyddwyr .

Gwelededd gwe-dudalennau'r Porth Sgiliau i Fusnes

- 3.18 Mae gwe-dudalennau'r Porth, fel gweddill y gwasanaeth, wedi eu gwreiddio o fewn seilwaith presennol Busnes Cymru. Mae'r microwefan yn elwa o gael ei chynnal o fewn llwyfan Busnes Cymru, "brand dibanadwy" fel y cyfeiriwyd ato gan y buddiolwyr, gan ddal i gadw rheolaeth dros ei chynnwys. O'r chwe ymatebydd i'r arolwg a fu ar dudalennau'r Porth, fe wnaeth pedwar eu darganfod trwy wefan Busnes Cymru¹⁵. Wrth fynd i dudalennau'r Porth, mynegodd buddiolwyr rywfaint o ddryswch wrth benderfynu'r gwahaniaeth rhwng y gwefannau; Busnes Cymru a'r Porth Sgiliau i Fusnes, ond roedd pawb yn sylweddoli eu bod yn ymwneud â gwefan sy'n cynnig cyngor ar sgiliau a gwasanaeth cyfeirio. Roedd buddiolwyr o'r farn fod y diffyg gwahaniaethu yn rhywbeth cadarnhaol, gan y byddai'n well ganddynt gymorth di-wniad, yn hytrach na chael eu hail-gyfeirio at sefydliad allanol. Roedd rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â chyflwyno'r gwasanaeth yn cytuno bod creu cynnig cydlynus o gymorth yn bwysig, ac yn un o anghenion neu amcanion¹⁶ allweddol gwasanaeth y Porth.
- 3.19 Yn ystod yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig, ymwelodd buddiolwyr â thudalennau'r Porth trwy amrywiaeth o lwybrau, pob un ohonynt wedi cychwyn o dudalen hafan Busnes Cymru. Roedd y mwyafrif o fuddiolwyr wedi cymryd y dewis 'Sgiliau a Hyfforddiant', rhai ohonynt trwy deipio 'sgiliau a hyfforddiant' yn y bar chwilio a nifer bach wedi dewis tab 'Mwy' y bar offer sefydlog a chlicio drwodd gan ddefnyddio'r dewis 'Porth Sgiliau'. Roedd mynd i'r tudalennau yn hawdd i'r holl

¹³ Cynhaliwyd arolwg Miller Research rhwng 2 Ionawr 2018 a 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth (sail: 24).

¹⁴ Mae esboniad o ddull lledaenu'r arolwg a chyfraddau ymateb i'w gael ym mharagraff 2.9.

¹⁵ Cynhaliwyd arolwg Miller Research rhwng 2 Ionawr 2018 a 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth (sail: 24). Cwestiwn 4: Sut cawsoch chi wybod am y wefan? (sail: 6)

¹⁶ Gweler model rhesymeg. N1 – Pwynt cyswllt unigol i fusnes ar gyfer cymorth sgiliau, Ob1 – Cyflwyno gwasanaeth un cyswllt, asesu ac atgyfeirio i gyflogwyr sy'n ceisio cael at gymorth sgiliau

fuddiolwyr; fodd bynnag, fe wnaeth y rheini a chwiliodd am sgiliau a hyfforddiant neu a ddefnyddiodd y tab 'Mwy' grybwyll bod y defnydd o'r ymadrodd 'Porth' yn gamarweiniol. Roedd y gair 'Porth' yn tueddu i greu syniad o borthol lle gallai buddiolwyr fewngofnodi a storio gwybodaeth am sgiliau neu gael at hyfforddiant ar-lein. Nid oedd yr enw, fodd bynnag, yn effeithio ar benderfyniad unigolion i glicio drwodd neu beidio. Dywedodd llawer bod y gair 'Sgiliau' yn y teitl yn ddigon perswadiol.

- 3.20 Mewn nifer bach o arsylwadau defnyddwyr cymedroledig, ceisiodd buddiolwyr â chwilio am y porth trwy ddefnyddio peiriant chwilio, sef Google. Fe wnaeth llawer nodi termau fel 'cymorth hyfforddiant gogledd Cymru' neu 'rhaglenni hyfforddi Caerdydd' mewn ymgais i ddarganfod y tudalennau, fodd bynnag roedd y Porth neu Busnes Cymru yn ymddangos yn isel i lawr yn newisiadau'r chwiliad. Efallai fod angen am optimeiddio peiriant chwilio er mwyn sicrhau y gall yr holl fuddiolwyr posibl gael at y tudalennau'n rhwydd ac yn gyflym.

Ymarferoldeb a gwe-lywio gwe-dudalennau'r Porth

- 3.21 Roedd barn buddiolwyr ar we-lywio o fewn tudalennau'r Porth yn amrywio. Roedd rhai yn gwe-lywio'r wefan yn rhwydd ond fe wnaeth eraill, yn enwedig y rheini o sefydliadau seiliedig ar y we neu dechnoleg, dynnu sylw at amryw o welliannau posibl. Mewn rhai achosion, er enghraifft graffeg y dudalen hafan, a rhai hyperddolenni heb eu marcio'n glir a heb ddim hofran. Dywedwyd bod llawer o gynnwys ar y dudalen hafan ond eto roedd yn oddefol, heb fawr o ysgogiadau am archwilio pellach. Fodd bynnag, roedd gan bob elfen o'r bar offer well llif ac yn arwain yr ymatebwyr trwy'r cysylltiadau priodol. Yn ogystal, roedd buddiolwyr yn nodi diffyg cysondeb wrth agor tudalennau ac adroddiadau newydd. Teimlai'r buddiolwyr y dylai pob tudalen allanol i'r Porth a phob adroddiad a pdf, hyd yn oed os ydynt yn cael eu cynnwys gan y Porth, agor mewn tabiau newydd.
- 3.22 Teimlai cyfranogwyr yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig fod y tudalennau 'Rhaglenni Sgiliau a Hyfforddiant' yn ddiddorol ac y gallent fod yn ddefnyddiol. Er bod y cynnwys wedi ei ddosbarthu'n adrannau staffio, sgiliau gweithle ac arweiniad, teimlai'r buddiolwyr fod gormod o ddewis a byddai wedi bod yn well ganddynt fod llwybro neu hidlo. Roedd un buddiolwr yn cymharu'r dull presennol i ddarganfod rhaglen i dwmffat ar ei ben i lawr, yn y ffordd eu bod yn gorffen eu chwiliad gyda

mwy o ddewisiadau nag oedd ganddynt ar y cychwyn, ac yn credu y dylai buddiolwyr gael y profiad sy'n groes i hynny – sef y dylai'r holl ddewisiadau gael eu cyflwyno iddynt, wedyn defnyddio cyfres o hidlyddion i gulhau eu chwiliad fel eu bod yn diweddu gyda dim ond y rhaglenni sy'n berthnasol i anghenion eu sefydliad. Byddai hyn hefyd yn hidlo allan y rhaglenni a oedd â galw isel amdanynt yn ôl y buddiolwyr, gan gynnwys rhai'n ymwneud â chyflogi a hyfforddi pobl hŷn. Teimlai llawer o fuddiolwyr y byddent yn recriwtio'r person iawn ar gyfer y swydd waeth beth fo'u hoedran.

Arddull a chynnwys gwe-dudalennau'r Porth

- 3.23 Ar ôl gwe-lywio i dudalen o ddiddordeb, gofynnwyd i fuddiolwyr roi adborth ar addasrwydd yr arddull a'r cynnwys. Roedd buddiolwyr yn gyffredinol o'r farn fod yr wybodaeth yn cael ei chyflwyno'n gymharol dda, er ei bod ychydig yn drwm o ran testun, ac roedd yr iaith a ddefnyddir yn dda, ond wedi ei hysgrifennu mewn arddull nodweddiadol 'lywodraethol'. Teimlai buddiolwyr fod mwy o botensial am ffeithluniau neu fideos ar y tudalennau ac y byddent yn elwa o ddelweddaeth fel y swigod ar y dudalen 'Rhaglenni Sgiliau a Hyfforddiant'. Dywedwyd bod yr wybodaeth ar y tudalennau'n ymddangos yn berthnasol, cyfoes ac addas o safbwynt codi ymwybyddiaeth yn yr ymgyrchoedd presennol.
- 3.24 Teimlai rhai buddiolwyr fod y defnydd o acronymau yn peri dryswch. Drwy'r holl dudalennau 'Rhaglenni Sgiliau a Hyfforddiant' mae llawer o'r cynlluniau a ariennir yn defnyddio acronymau gan fod ganddynt enwau hir. Byddai defnyddio swyddogaeth hofran am gipolwg cyflym o'r rhaglen yn lliniaru unrhyw ddryswch, yn enwedig ar swigod y rhaglenni unigol a'r map 'Cymorth yn eich ardal'. Unwaith ar y tudalennau hyn, barnwyd bod y cynnwys yn ddefnyddiol ac yn addas. Yn ogystal, barnwyd bod y straeon llwyddiant yn ddiddorol ac yn berthnasol gan y buddiolwyr a'u gwelodd. Awgrymodd buddiolwyr y byddent yn elwa o is-bennawd, neu ddisgrifiad byw, o dan eu teitl, a fyddai'n ymddangos trwy ddefnyddio swyddogaeth hofran¹⁷ i sicrhau bod y stori'n berthnasol i'r buddiolwr ac i annog clic drwodd.

¹⁷ Noder: Nid yw'n swyddogaeth sydd ar gael ar bob dyfais

- 3.25 O ran cynulleidfa'r microwefan, roedd buddiolwyr yn ansicr a oedd targed clir. Pan ofynnwyd iddynt at bwy yn eu barn hwy'r oedd y wefan yn anelu, tueddai buddiolwyr i awgrymu pob mathau o sefydliadau gan gynnwys busnesau ifanc, busnesau hir-sefydledig, busnesau micro neu fusnesau bach a chanolig a sefydliadau mawr neu amlwladol. Canfyddiadau eraill oedd bod y wefan yn brin o hyfforddiant arbenigol neu hyfforddiant penodol i sectorau, er bod nifer bach o raglenni arbenigol a gaiff eu hariannu yn cael eu hysbysebu ar y tudalennau 'Rhaglenni Sgiliau a Hyfforddiant'. Roedd llawer yn meddwl y byddai'n rhaid iddynt ymwneud â'r llinell gymorth neu gynghorwyr rhanbarthol i dderbyn y lefel honno o gymorth.
- 3.26 Mewn nifer bach o achosion dywedodd cyflogwyr a gymerodd rhan yn yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig y byddai'n well ganddynt lenwi'r Proffil Sgiliau a derbyn galwad ffôn, neu ffonio'r llinell gymorth yn hytrach nag archwilio'r wefan. Roedd y rhain yn tueddu i fod yn gyflogwyr prysurach gydag anghenion penodol mewn golwg a fyddai felly angen gwahanol lefel o gymorth. Dywedodd yr unigolion hynny fod cysylltu ag unigolyn arall neu gael 'rhywun go iawn' ar ben arall y ffôn yn bwysig iddynt. Mae safbwyntiau'r unigolion hyn yn cefnogi strwythur cyflwyno'r Porth o ran ei gynnig cymysg ar-lein, llinell gymorth ac wyneb yn wyneb.

Defnydd o'r Proffil Sgiliau

Proffiliau Sgiliau a gwblhawyd

- 3.27 Er bod y nifer o ymweliadau tudalen ac ymweliadau â gwe-dudalen y Porth Sgiliau i Fusner wedi cynyddu'r ddramatig dros y flwyddyn ddiwethaf, nid oes cynnydd cyfatebol mewn bod yn y nifer o Broffiliau Sgiliau a gafodd eu cwblhau. Er bod nifer yr ymweliadau â'r we-dudalen wedi mwy na dyblu, cynyddodd y nifer o Broffiliau Sgiliau a gafodd eu cwblhau 42% o 2016 i 2017.

Tabl 2: Cyfraddau Cwblhau Proffiliau Sgiliau

Blwyddyn	Ymweliadau â gwe-dudalennau'r Porth Sgiliau	Proffiliau Sgiliau a gwblhawyd	Nifer o Broffiliau Sgiliau a gwblhawyd fel canran o ymweliadau
2016	48,897	228	0.4
2017	115,368	323	0.2
% Cynnydd/ Gostyngiad	136	42	-0.2

Ffynhonnell: Miller Research o'r Proffiliau Sgiliau a gwblhawyd

- 3.28 Ffon fesur arall yw'r lleihad yn y gyfran o Broffiliau Sgiliau a gwblhawyd fel canran o ymweliadau (Tabl 2). Gall yr ymweliadau hyn â'r we-dudalen gynnwys unigolion nad ydynt yn gymwys neu nad oes ganddynt ddiddordeb yn y Proffil Sgiliau. Yn ogystal ag unigolion sydd wedi ymweld â'r wefan sawl gwaith ac wedi cwblhau'r Proffil Sgiliau o'r blaen, ac felly'n dihysbyddu'r potensial am fwy o broffiliau'n cael eu cwblhau. Felly, ni allwn ddangos tystiolaeth o union achos y cwymp yng nghyfradd y proffiliau sy'n cael eu cwblhau.

Arsylwadau Defnyddwyr Cymedroledig

- 3.29 Roedd gan lawer o fuddiolwyr ddiddordeb yn y Proffil Sgiliau, cyn i ymchwilwyr ofyn iddynt ei gwblhau. Daeth buddiolwyr ar draws y Proffil Sgiliau ar y wefan mewn amryw o ffyrdd, er y teimlai rhai nad oedd yn ddigon amlwg ar y dudalen hafan; hynny yw nad oedd delwedd na nodwedd sefydlog. Yn ogystal, roedd cychwyn y proffil yn cymryd yn hirach na'r disgwyl: roedd buddiolwyr wedi clicio drwodd dair gwaith cyn dechrau'r proffil, ac fe wnaeth un defnyddiwr yn benodol y sylw. “Ydyn nhw wirioneddol eisiau imi wneud hyn?” Yn anecdotaid, deallwn fod hyn i leihau'r cyfraddau gadael a brofwyd mewn fersiynau blaenorol o'r Proffil Sgiliau lle nad oedd ganddynt y tudalennau rhagarweiniol.
- 3.30 Ymysg buddiolwyr a wnaeth ymgymryd â'r Proffil Sgiliau, roedd y rhai nad oeddent yn ymwneud â'r arsylwadau defnyddwyr a gymedrolwyd yn cael eu cyfeirio weithiau at y proffil mewn dull annodweddiadol. Yn ymarferol, nid y pwynt cyswllt cychwynnol a fwriadwyd (y wefan a'r Proffil Sgiliau) yw'r haen gyntaf o gymorth. Dywedodd rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â chyflwyno y caiff y mwyafrif o

gyflogwyr eu cyfeirio at y cydgysylltwyr ymholiadau sgiliau neu gynghorwyr sgiliau rhanbarthol gan gynghorwyr Busnes Cymru, sydd wedyn yn eu tywys hwy i'r Proffil Sgiliau¹⁸. Yn anecdotiaidd, mae hyn yn ddatblygiad diweddar i'r Porth Sgiliau i Fusnes a daeth yn fwy cyffredin tua mis Medi 2017. Mae'r llwybr hwn i wasanaeth y Porth yn cefnogi'r angen am wasanaeth di-wnïad a ddarperir i fusnesau Cymru fel yr amlinellir yn y model rhesymeg.

3.31 Wrth gwblhau'r Proffil Sgiliau, roedd buddiolwyr yn bwydo'n ôl eu barn ar arddull a chynnwys yr holiadur. Roedd y buddiolwyr yn gyffredinol yn cael y proffil yn hawdd i'w gwblhau. Tynnwyd sylw at dri phrif bwynt drwy gydol yr arsylwadau:

- Mae'r testun rhagarweiniol ar bob tudalen yn hir a gellid ei fyrhau
- Roedd y graddfeydd graddio yn anghyson o gwestiwn i gwestiwn
- Roedd y cwestiwn canlyniadau yn anodd ei ateb – teimlai cyflogwyr ei bod yn bwysig blaenoriaethu tri dewis.

Fel y trafodwyd wrth gyflwyno'r canfyddiadau allweddol, mae tîm y Porth Sgiliau wrthi'n mynd i'r afael â'r materion hyn.

3.32 Yn gyffredinol, barnwyd bod yr amser a gymerai i gwblhau'r proffil yn addas, gan gymryd chwech i saith munud ar gyfartaledd. Y disgwyliadau cychwynnol oedd y byddai'r proffil yn cymryd llawer hirach. Nid oedd y bar cynnydd, wrth amlygu'r ffaith fod y dudalen gyntaf y cam cyntaf o naw, yn cael ei weld fel unrhyw anogaeth, er bod y cwestiynau'n hawdd eu cwblhau, a theimlai buddiolwyr fod yr adroddiad a oedd yn cael ei gynhyrchu yn y fan a'r lle yn cyfiawnhau'r ymdrech.

3.33 Roedd yr adroddiadau cwblhau a dderbyniwyd ar ôl yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig yn cael eu gwerthfawrogi gan y mwyafrif o gyflogwyr ar gyfer defnydd oddiar-lein, annibynnol a dywedodd llawer y byddent yn ddefnyddiol wrth gynllunio eu hyfforddiant a datblygiad mewnol i staff.

3.34 Er nad oedd cwmplas yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig yn cynnwys y galwadau dilynol a dderbyniwyd gan gyflogwyr, roedd barn ymatebwyr yr arolwg a rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â chyflwyno yn cael eu casglu a data monitro yn cael ei ddadansoddi. Credai llawer o fuddiolwyr ei bod yn anodd trefnu galwadau'n ôl ac y byddent yn elwa o welliannau i'r swyddogaeth sgwrs fyw i allu archebu naill

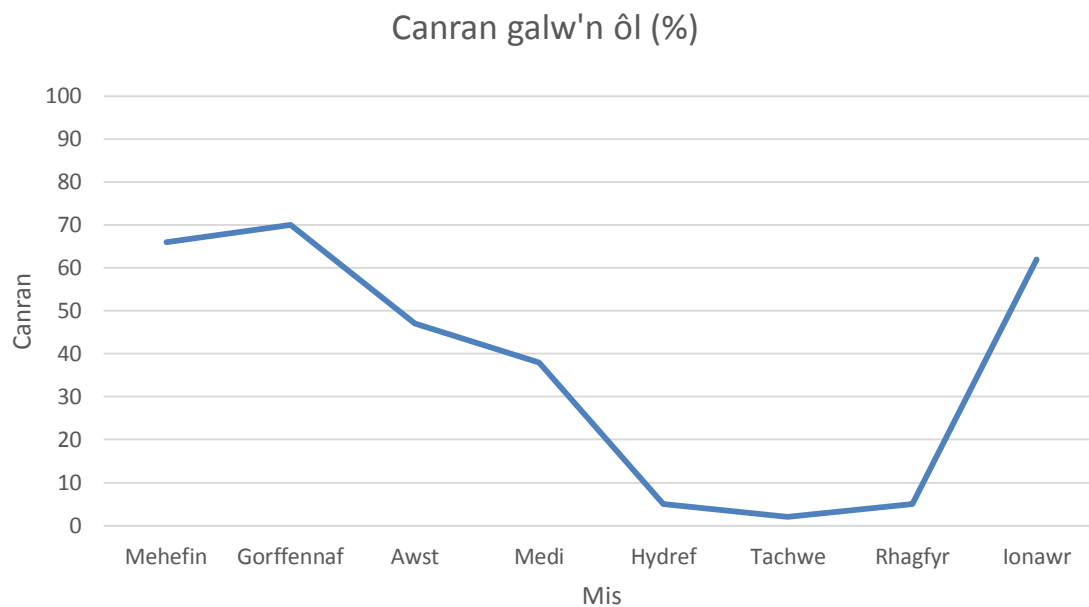
¹⁸ Allan o'r 11 o ymatebwyr yr arolwg a oedd wedi ymwneud â chydgyssylltydd ymholiadau sgiliau, cafodd 5 eu cyfeirio at y Proffil Sgiliau. Arolwg Miller Research o 2 Ionawr 2018 i 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (sail: 24). Cwestiwn 10: A wnaeth y cynghorydd eich cyfeirio chi at y Proffil Sgiliau? (sail: 11)

ai sesiwn gyda chynghorydd sgiliau rhanbarthol neu alwad wedi ei threfnu gan gydgyssylltydd ymholiadau sgiliau. O'r deg o ymatebwyr i'r arolwg a gwblhaodd y Proffil Sgiliau, ni chafodd neb alwad ddilynol ond derbyniodd pump e-bost personol¹⁹.

- 3.35 O'r graff (Ffigur 7) gallwn weld bod y gyfradd galw'n ôl i'r rheini a gyfeirir at y Ddarpariaeth Sgiliau yn cwmpo'n sylweddol rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr 2017. O'r dogfennau a oedd ar gael inni, mae'n aneglur pam fod y gostyngiad hwn wedi digwydd. Fodd bynnag, cwmpodd y nifer o Gydgyssylltwyr Ymholiadau Sgiliau o ddau i un yn ystod yr adeg hon, gan arwyddo cynnydd sylweddol mewn llwyth gwaith a lleihad yn y capasiti i gyflawni'r galwadau'n ôl. Ochr yn ochr â hyn, mae'r diffyg galwadau'n ôl i ymatebwyr ein harolwg yn awgrymu nad yw'r model galw'n ôl yn cael ei weithredu'n gyson yn ymarferol, gan gefnogi'r casgliad na wnaeth galwadau'n ôl ddigwydd (gweler paragraff 4.11). Wrth fod yr ymwneud ansoddol wedi datgelu bod nifer mawr o alwadau nad oedd yn cael eu hateb, ymddengys mai ychydig o gyswllt uniongyrchol sydd rhwng Cydgysylltwyr Ymholiadau Sgiliau a busnesau unigol. Nid yw'r diffyg cyfathrebu uniongyrchol rhwng cydgysylltwyr ymholiadau'r Porth Sgiliau a busnesau yn effeithio ar yr ymwneud cyffredinol gyda'r Proffil Sgiliau. Dangosir hyn o fewn Ffigur 8 lle mae'r gyfradd gwblhau yn aros ar yr un lefel yn ystod chwarter tri er gwaethaf y gostyngiad mewn galwadau'n ôl. Mae'r nifer o Broffiliau Sgiliau a gwblhawyd hefyd wedi bod yn gyson uwch yn ystod 2017 nag yn 2016, gan awgrymu gwelliant.

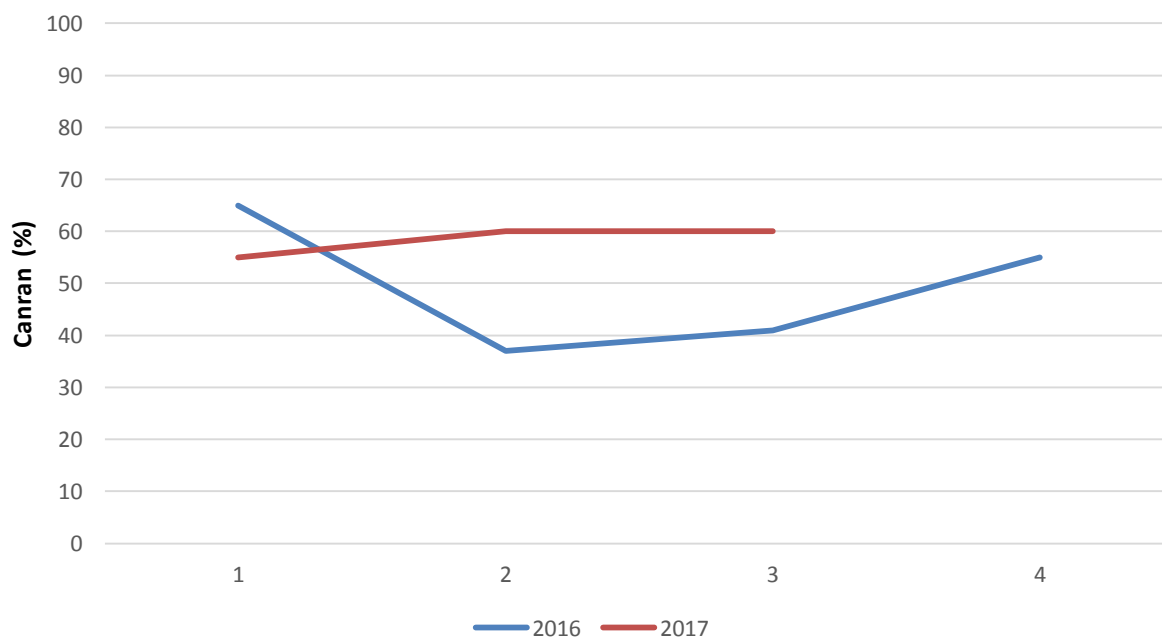
¹⁹ Arolwg Miller Research o 2 Ionawr 2018 i 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (sail: 24). Cwestiwn 13: Gawsoch chi alwad ddilynol neu e-bost gan gydgyssylltydd ymholiadau sgiliau? (sail: 9)

Ffigur 7: Canran o alwadau'n ôl yn dilyn cwblhau'r Proffil Sgiliau



Ffynhonnell: Miller Research o Atodiad 5 Galwadau'n ôl y Proffil Sgiliau, 2017-2018

Ffigur 8: Proffiliau Sgiliau a Gwblhawyd fel Canran o Atgyfeiriadau



Ffynhonnell: Miller Research o Gynodeb CPMS

- 3.36 Er gwaethaf yr arwyddion hyn o ddiffyg cyswllt â busnesau, mae lefelau boddhad yn dal i fod yn uchel. Cefnogir hyn gan ganlyniadau arolwg diweddar Busnes Cymru lle byddai 88%²⁰ o'r rheini a gafodd gymorth sgiliau yn argymhell y gwasanaeth. Roedd rhai rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â chyflwyno gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes yn ansicr o wir nod y Proffil Sgiliau. Roedd dadl ynghylch a oedd er mwyn denu pobl i gymorth y Porth neu a oedd yn offeryn diagnostig, i ddarparu cyngor pendant a dod â chymorth y Porth i ben i rai busnesau. Yn ystod yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig, fe wnaeth y cyflogwyr leisio barnau tebyg. Roedd rhai yn ansicr a roddwyd digon o wybodaeth iddynt i gael at raglenni sgiliau heb unrhyw gymorth, ond teimlai rhai nad oedd arnynt angen cyswllt pellach. Credai nifer o randdeiliaid fod y proffil wedi 'digiddeiddio sgwrs' ac nad oedd yn cynnig digon o wybodaeth i gynghorwyr sgiliau rhanbarthol wneud penderfyniadau pendant ynghylch anghenion cyfeirio. Nid oedd y cynghorwyr sgiliau rhanbarthol yn cytuno nac yn anghytuno â'r datganiad hwn. Yn anecdotaidd, roedd y cynghorwyr sgiliau rhanbarthol yn tueddu i grynhoi rhestr o argymhellion cychwynnol o'r proffil a gwblhawyd, wedyn yn trafod y rhain yn fanwl gyda'r cleient ac wedyn yn ychwanegu mwy o fanylion neu argymhellion penodol fel bo'r angen.

Boddhad gyda'r gwasanaethau ar-lein, ar y ffôn ac wyneb yn wyneb

- 3.37 Ar y cyfan, roedd ymatebwyr arolwg Miller Research ac arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru wedi llwyddo i gael yr hyn roeddent yn chwilio amdano wrth ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes²¹, ac o'r rheini na wnaeth, roeddent yn nodi diffyg cymhwysedd neu gyllid ar gael ar gyfer y cwrs hyfforddiant roeddent yn gobeithio'i ddilyn. Efallai fod diffyg dealltwriaeth o'r hyn y gall gwasanaethau'r Porth ei ddarparu ac na allant ei ddarparu, ac awgryma ymatebion yr arolwg fod busnesau'n disgwyl i'r Porth gynnig mwy na gwasanaeth cyfeirio, fel eu helpu hwy gael ar gwrs hyfforddiant a gaiff ei ariannu, efallai. Mae hyn yn adlewyrchu'r syniad o'r 'siop un-stop' i fusnesau sy'n chwilio am gymorth sgiliau.

²⁰ Y Porth Sgiliau i Fusnes – Boddhad Cwsmeriaid Datblygu Sgiliau; Ton 2. Cwestiwn 14. Sail y cwestiwn: 58.

²¹ Arolwg Miller Research o 2 Ionawr 2018 i 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (sail: 24). Cwestiwn 6: A gawsoch chi'r hyn roedd arnoch ei eisiau? (sail: 24) ymatebodd 14 do

Arolwg Cwsmeriaid Busnes Cymru Ton 2 C11c Fe wnaeth gwefan Busnes Cymru ddarparu imi'r cymorth roedd arnaf ei angen (sail: 47) 72% Bodlon

- 3.38 Roedd tua hanner yr ymatebwyr (11) wedi cysylltu â'r llinell gymorth, a hanner ohonynt wedi derbyn help gan y cydgysylltydd ymholiadau sgiliau ar y pryd; soniodd y lleill mai cyfyng oedd yr help oedd ar gael yno ar y pryd.
- 3.39 Boed trwy'r llinell gymorth neu'n uniongyrchol trwy'r wefan, roedd deg ymatebydd wedi cwblhau'r Proffil Sgiliau²² yn dilyn eu hymwneud â'r Porth. Roedd pedwar yn disgrifio'r adroddiad ar gafwyd ar ôl cwblhau fel 'ddim yn ddefnyddiol o gwbl' a phedwar arall fel 'ychydig yn ddefnyddiol', gydag un ymatebydd yn dweud ei fod yn 'hynod o ddefnyddiol'. Y prif reswm a roddwyd oedd nad oedd yr wybodaeth yn berthnasol i'w busnes.
- 3.40 Dywedodd un ymatebydd: *"Rhoddwyd gwybodaeth imi ar feysydd y gallwn gael fy nghefnogi trwy uwchsgilio gan fy mod i wedi cael fy sgorio fel rhywun cymwys, fodd bynnag, daeth i'r amlwg nad oedd hyn yn wir."*
- 3.41 Efallai fod hyn hefyd mewn rhai achosion o ganlyniad i'r cyngor yn gwrth-ddweud yr atebion a roddwyd gan gyflogwyr, a ddaeth i'r amlwg yn adroddiadau'r arsylwadau ac ymysg y rheini a dderbyniwyd gan ymatebwyr yr arolwg. Roedd hyn yn neilltuoel o gyffredin pan oedd cyflogwyr wedi dweud bod ganddynt alluoedd da iawn yn y Gymraeg neu nad oedd arnynt angen galluoedd yn y Gymraeg. Roedd yr adroddiadau'n tueddu i gynnig cyrsiau dysgu Cymraeg a dangos angen am hyfforddiant pellach yn y Gymraeg. Roedd problemau pellach gyda'r adroddiadau a dderbyniwyd gan ymatebwyr yr arolwg yn cynnwys diffyg perthnasedd i'w busnes ac anghymwysedd i'r cyrsiau a argymhellwyd.
- 3.42 Dywedodd pum ymatebydd iddynt dderbyn e-bost gan gydgysylltydd sgiliau ar ôl cwblhau'r Proffil Sgiliau.

²² Allan o 24 o atebion. Cwestiwn: Beth oedd eich barn o'r adroddiad a gawsoch wrth gwblhau'r Proffil Sgiliau? Dewis o ateb: Ddim yn ddefnyddiol o gwbl, Lled ddefnyddiol, Defnyddiol i ryw raddau, Defnyddiol iawn, Hynod o ddefnyddiol.

Gweithredu gan Gyflogwyr yn dilyn cymorth gan y Porth Sgiliau i Fusnes

- 3.43 Roedd y mwyafrif o'r ymatebwyr i'r arolwg wedi cymryd rhai camau yn dilyn y cyngor a dderbyniasant gan y cynghorydd sgiliau rhanbarthol. Canfu cyfranogwyr fod y Porth wedi eu helpu'n bennaf wrth gynyddu eu mynediad at wybodaeth sgiliau (10 crybwylliad) a'u hymwybyddiaeth o gyfleoedd sgiliau (9)²³, ond ni theimlent ei fod wedi eu helpu wrth gynyddu lefelau o hyfforddiant staff.
- 3.44 Yn ôl yr hyn a ddywedwyd gan ymatebwyr, roedd rhai o elfennau gorau gwasanaeth y Porth yn ymwneud â'r cyngor a dderbyniwyd²⁴, y cyfeirio a chyflymder yr ymateb²⁵; fodd bynnag, dywedodd rhai nad oedd y gwasanaeth wedi eu helpu gyda'u hanghenion penodol, naill ai oherwydd nad oedd cymorth ar gael neu oherwydd nad oeddent yn gymwys.
- 3.45 Mae'r adroddiadau gwerthuso, a gwblhawyd²⁶ yn ystod yr alwad ddilynol a wnaed gan y cyngorwyr sgiliau rhanbarthol tua chwe mis ar ôl eu hymyrraeth²⁷, yn dangos graddau uchel o foddhad ymysg y busnesau o ran y cynghorydd y buont yn ymwneud ag ef neu hi. Roedd canlyniadau tebyg i'w canfod hefyd yn Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru, gyda 93 y cant o ymatebwyr yn fodlon gyda pharodrwydd y cyngorwyr i helpu a'u lefel o wybodaeth/arbenigedd²⁸. Mae'r mwyafrif o'u sylwadau'n canolbwyntio ar eu proffesiynoldeb, parodrwydd i helpu a boddhad gyda'u hagwedd a'r help a'r cyngor a gynigiwyd. Fodd bynnag, allan o'r 18 adroddiad gwerthuso a dderbyniwyd, dim ond cyfran fach o'r busnesau a oedd wedi gweithredu o ganlyniad i'w cyfarfod gyda'r cynghorydd sgiliau. Roedd rhai yn y broses o recriwtio neu o gael eu cyfeirio at hyfforddiant, ond roedd nifer sylweddol

²³ Cwestiwn 17: I ba raddau ydych chi'n meddwl bod y Porth Sgiliau i Fusnes wedi helpu'ch busnes ym mhob un o'r meysydd canlynol: Cynyddu hyfforddiant staff, Mwy o ymwybyddiaeth o gyfleoedd sgiliau, Cynyddu lefel sgiliau fy ngweithlu, Mwy o wybodaeth ar gael am sgiliau – Dewis o atebion: Heb gynyddu o gwbl, Cynyddu ychydig, Cynyddu'n gymedrol, Cynyddu'n sylweddol, Cynyddu llawer iawn.

²⁴ Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru Ton 2 C14 Ansawdd cyffredinol y cyngor a dderbyniais (sail: 58) 91% Bodlon

²⁵ Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru Ton 2 C11b Cefais yr help roedd arnaf ei eisiau yn gyflym (sail: 58) 83% Bodlon

²⁶ Anfonwyd 18 adroddiad inni gan y cleient

²⁷ Ni ddisgwylir y bydd pob busnes yn cwblhau ffurflen werthuso cleientiaid, gan nad ydynt yn addas mewn rhai achosion ar gyfer y math o gymorth a dderbyniwyd. Nid oes amserlen wedi ei phennu ar gyfer cwblhau'r adroddiadau gwerthuso.

²⁸ Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru Ton 2 C10a Wrth feddwl am eich cyswllt diwethaf gyda gwasanaeth Busnes Cymru, hoffwn ichi feddwl am y person a fu'n ymwneud gyda chi. Pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi gyda pharodrwydd y person hwn i helpu? (sail: 56) 93% Bodlon. C10b Wrth feddwl am eich cyswllt diwethaf gyda gwasanaeth Busnes Cymru, hoffwn ichi feddwl am y person a fu'n ymwneud gyda chi. Pa mor fodlon neu anfodlon oeddech chi gyda pharodrwydd y person hwn i helpu? (sail: 56) 93% Bodlon? (base: 56) 93% satisfied

na wnaeth ddim, gan nodi anaddasrwydd yr hyfforddiant y gynigiwyd wrth ymchwilio'n fanylach iddo, newid mewn amgylchiadau a diffyg cyllid ar gyfer hyfforddiant perthnasol.

Hygyrchedd y rhaglenni cymorth sgiliau a chyflogaeth

Gwelliannau a awgrymir i linell gymorth y Porth

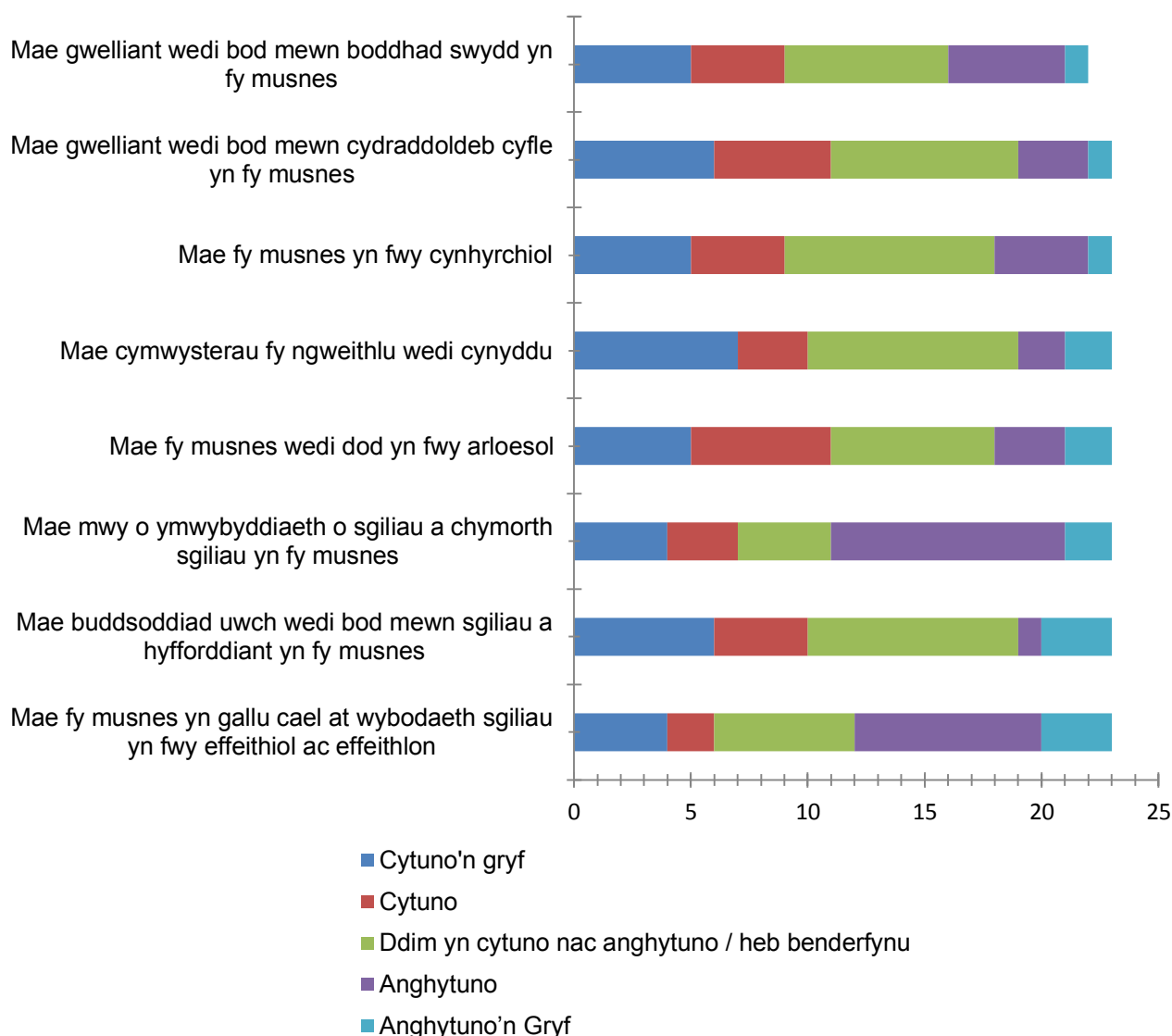
- 3.46 Roedd rhai o'r gwelliannau a awgrymwyd gan ymatebwyr yn ymwneud â'r graddau'r oedd y cydgysylltwyr ymholiadau sgiliau yn gwybod pa gyrsiau hyfforddiant a gaiff eu hariannu, y cymhwysedd i gael grant neu gyllid a gallu ateb eu cwestiynau mewn mwy o fanylder. Yn ogystal, roeddent yn pwysleisio'r angen i'r gwasanaeth gael ei hyrwyddo mwy ac i'r wefan gael dolenni uniongyrchol â chysiau hyfforddiant perthnasol gyda'u costau. Cefnogwyd hyn gan ganfyddiadau o Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru, gan nad oedd neb o'r ymatebwyr wedi clywed am y Porth yn y wasg ranbarthol a dim ond 9 y cant trwy e-bost gan Busnes Cymru neu Lywodraeth Cymru²⁹.

Buddion cyffredinol gwasanaeth y Porth

- 3.47 Yn olaf, gofynnwyd i ymatebwyr feddwl ymhellach ynghylch rhai datganiadau ac a oedd eu hymwneud â'r Porth wedi cael rhywfaint o effaith ar eu busnes.
- 3.48 Y canlyniad mwyaf cadarnhaol a nodwyd gan 12 o gyfranogwyr oedd mwy o ymwybyddiaeth o sgiliau a chymorth sgiliau i'w busnes, ynghyd â'r gallu i gael at wybodaeth am sgiliau yn fwy effeithiol ac effeithlon (11) gweler Ffigur .
- 3.49 Mae ymatebwyr sydd wedi defnyddio'r gwasanaeth, yn gyffredinol, wedi elwa ohono, er na fodlonwyd eu holl ddisgwyliadau. Gallai hyn fod oherwydd eu bod yn chwilio am wybodaeth a/neu gyngor nas darperir gan y Porth, megis cyrsiau nad oeddent yn gymwys amdanynt fel y crybwyllwyd yn ffurflenni gwerthuso'r cleintiaid, ond gallai fod hefyd oherwydd nad oedd y gwasanaeth o bosibl wedi ei deilwra'n ddigonol ar gyfer eu hanghenion.

²⁹ Arolwg Boddhad Cwsmeriaid Busnes Cymru Ton 2 C5 Sut glywsoch chi gyntaf am wasanaeth Busnes Cymru (sail: 56) 0% Papurau newydd Rhanbarthol/Lleol, 9% E-bost gan Busnes Cymru/Llywodraeth Cymru.

Ffigur 9: Y graddau y mae ymatebwyr yn cytuno â'r datganiadau, yn dilyn ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (nifer o ymatebion)



Ffynhonnell: Arolwg Miller Research Fusnesau a Gymerodd Ran (Ion 2018) C22. Sail: 23, caniatwyd atebion lluosog

Gwerth am arian

3.50 Mae'n anymarferol rhoi asesiad cyffredinol o'r gwerth am arian a ddarperir gan y Porth, yn enwedig yn absenoldeb gwybodaeth ddiweddar am allbynnau (y diweddaraf Mehefin 2017). Bydd y Porth yn cynnal asesiad mewnol o werth am arian. Fodd bynnag, o safbwynt y dewisiadau sydd ar gael, ymddengys fod y dull a gymerwyd, o fanteisio ar ganolfan alwadau bresennol Busnes Cymru yn ddewis deniadol o safbwynt gorbenion gweithredol sefydlog. Ein hamcangyfrif ni, ar sail gwerthusiadau o llinellau cynghori eraill y sector cyhoeddus yw y gallai hyn fod

wedi cyflawni hyd at 50 y cant o arbediad o gymharu â dulliau eraill a fyddai'n golygu sefydlu a chynnal a chadw swyddfa a theleffoni. Gellid sicrhau'r gwerth cyffredinol gorau bosibl am arian, fodd bynnag, trwy gyfateb y galw â chapasiti'r gwasanaeth ac felly efallai y bydd y Porth yn dymuno ystyried cynyddu gweithgaredd marchnata i geisio galw pellach am y gwasanaeth.

4. Casgliadau

- 4.1 Yn y drafodaeth ar gefndir y gwasanaeth, **daeth yn amlwg fod y Porth Sgiliau i Fusnes yn amlwg yn gweithredu'n gyson â'i yrwyr polisi**, gyda'r nodi o helpu busnesau i wella eu safle yn y farchnad lafur trwy uwchsgilio eu gweithlu presennol a recriwtio'r staff iawn.
- 4.2 Cyflwynir y gwasanaeth mewn modd darbodus o ran cost. **Mae'r integreiddio gyda seilwaith presennol Busnes Cymru a Phartneriaeth Twf Cymru yn golygu bod strwythur effeithlon i'r gwasanaeth.** Gan fod y Porth wedi ei wreiddio fel hyn yn allanol – o safbwynt y wefan a'r llinell gymorth (felly'n gyrru traffig i'r Porth), ac yn fewnol – o safbwynt y trefniadau cynnal, roedd buddiolwyr yn tueddu i weld y gwasanaeth fel estyniad neu gangen o fewn Busnes Cymru. Roedd buddiolwyr ag agwedd gadarnhaol at y gwasanaeth yn cael ei ganfod fel un di-wniad fel hyn gan fod y Porth yn ymddangos fel rhan o'r hyn sydd eisoes yn “brand dibynadwy”.

Ymwybyddiaeth

- 4.3 O'r busnesau nad oedd wedi cymryd rhan a oedd yn gwybod am y Porth Sgiliau, roeddent wedi **darganfod am y gwasanaeth trwy Busnes Cymru yn bennaf**. Roedd y busnesau a oedd wedi ymwneud yn tueddu i gael eu **hatgyfeirio at y gwasanaeth gan gynghorwyr Busnes Cymru** neu wedi gwe-lywio i'r wefan trwy wefan Busnes Cymru.
- 4.4 **Ni chaiff gwasanaeth y Porth ei farchnata'n helaeth nac yn aml ar hyn o bryd.** Pan fo ymgyrchoedd yn digwydd, nid ydynt wedi cael eu targedu ar gyfer rhwydweithiau³⁰, rhanbarthau na sectorau unigol. Gallai targedu ymgyrchoedd o gwmpas rhaglenni a ariennir neu flaenoriaethau penodol, ee darparu 100,000 o brentisiaethau³¹, leddfu amheuan ynghylch anghymwysedd a pherthnasedd gwybodaeth ac felly helpu i reoli disgwyliadau cleientiaid. Byddai'n fuddiol hefyd ceisio cynyddu galw am y gwasanaeth trwy farchnata a hyrwyddo, yn sgil gallu'r gwasanaeth i gefnogi busnesau yn gyflym ac effeithlon, hynny yw trwy'r wybodaeth fanwl ar-lein.

³⁰ Er enghraifft, i sefydliadau mewn penodol, cam datblygu, maint neu leoliad penodol.

³¹ Ffyniant i Bawb: y strategaeth genedlaethol, Llywodraeth Cymru, 2016-2021

<http://gov.wales/docs/strategies/170919-prosperity-for-all-en.pdf>

Effeithiolrwydd y gwasanaeth a'r boddhad ynddo

- 4.5 **Roedd ansawdd a swm yr wybodaeth a gynigid hefyd yn cael ei weld fel rhywbeth cadarnhaol** gan randdeiliaid a buddiolwyr. Mae'r cynnwys ar y wefan yn helaeth a manwl, a chaiff ei gweld fel 'siop un-stop' ar gyfer cyngor ar sgiliau. Roedd rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â rheolaeth o'r farn fod angen i'r cynghorwyr sgiliau rhanbarthol ddarparu gwybodaeth a chynghor mwy manwl, yn hytrach na chanllawiau. Ymddangosai fod hyn eisoes yn digwydd, gan fod cynghorwyr sgiliau rhanbarthol yn paratoi ac yn cyflwyno cyngor wedi ei deilwara i bob sefydliad. Ymddangosai mai'r broblem yn yr achos hwn yw trefniadau adrodd, ceir mwy o fanylion yn adran **Error! Reference source not found..**
- 4.6 **Roedd cyflogwyr prysurach yn tueddu i weld y swm o wybodaeth ar y wefan yn llethol.** Roedd ganddynt fwy o ddiddordeb mewn cwblhau'r Proffil Sgiliau a derbyn galwad neu gysylltu â'r llinell gymorth. Roeddent o'r farn y byddent yn derbyn cymorth wedi'i deilwra yn gyflymach fel hyn.
- 4.7 **Roedd y mwyafrif o'r rheini a oedd wedi ymwneud â gwasanaeth y Porth Sgiliau yn hapus gyda'r cyngor a roddwyd.** O'r nifer bach nad oedd yn hapus, y peth a oedd yn cael eu crybwyll amlaf oedd ffactorau fel diffyg cyllid neu eu bod yn anghymwys ar gyfer y rhaglenni roedd ganddynt ddiddordeb ynddynt. Gall hyn fod oherwydd diffyg dealltwriaeth mai cyfeirio a chynghori oedd nodau'r gwasanaeth, yn hytrach na darparu hyfforddiant yn uniongyrchol i gyflogwyr (ac eithrio e-ddysgu trwy BOSS).

Pa mor gynhwysfawr yw'r gwasanaeth

- 4.8 **Yn gyffredin, roedd y cyngor a ddarperid gan y cynghorwyr sgiliau rhanbarthol yn cael ei farnu i fod o safon uchel.** Roedd y rhanddeiliaid a oedd yn ymwneud â chyflwyno yn edmygus o safon y cyngor roedd y cynghorwyr sgiliau rhanbarthol yn ei roi i'w cleientiaid, er y gall fod angen rhywfaint o reoli disgwyliadau o safbwynt beth mae cyflogwyr yn ei ddisgwyl gan y gwasanaeth. Er mai'r prif gynnig yw gwybodaeth ar raglenni a ariennir, cred cynghorwyr ei bod yn bwysig cynnig cyngor ar yr holl gyrsiau ar gael sy'n gysylltiedig ag angen eu busnes, boed hwy wedi cael eu hariannu neu beidio. Roedd barn buddiolwyr yn groes i hyn, ac roeddent yn anhapus o gael gwybod am gyrsiau'r oedd yn ofynnol iddynt dalu amdanynt, neu y gallent fod yn anghymwys ar eu cyfer. Mae

cynghorwyr cyrsiau rhanbarthol yn defnyddio rhwydweithio i gynnal eu gwybodaeth gyfredol o raglenni hyfforddiant a sgiliau a sicrhau bod eu cyngor mor ddefnyddiol ag sy'n bosibl i'r buddiolwyr.

Effeithiolrwydd y Proffil Sgiliau a boddhad ynddo

- 4.9 **Gallai'r Proffil Sgiliau, er ei fod yn hawdd i'w gwblhau ac yn gymharol fyr, elwa o deilwra ychwanegol.** Roedd defnyddwyr yn ansicr o'i berthnasedd i'w busnes theimlent y byddai wedi bod yn fwy defnyddiol pe bai'n fwy penodol i sectorau neu wedi ei gynllunio i gynnwys mwy o gwestiynau arbenigol. Yn ogystal, nid oedd buddiolwyr yn gwybod sut i gael at gyrsiau BOSS o adroddiadau'r Proffil Sgiliau. Roedd llawer yn cael eu hargymell i edrych ar gyrsiau BOSS sy'n ymwneud â sgiliau meddalach fel cyflwyniadau neu gyfathrebu. Fodd bynnag, gan fod cofrestru gyda Busnes Cymru yn ofynnol er mwyn defnyddio BOSS roedd buddiolwyr yn methu â chael atynt.
- 4.10 **Adolygiadau cymysg a gafodd adroddiadau cwblhau'r Proffil Sgiliau.** Teimai rhai buddiolwyr nad oeddent yn ddefnyddiol iawn, tra bod y rheini a gymerodd rhan mewn arsylwadau defnyddwyr cymedroledig yn hapus gyda'u cynnwys ac yn eu gwerthfawrogi fel sail ar gyfer eu rhaglenni hyfforddiant mewnol. Mewn rhai achosion, roedd COBRA wedi cynhyrchu adroddiadau a oedd yn darparu cyngor a oedd yn gwrth-ddweud ei hun neu'n anghywir, megis gofyniad i ddilyn cyrsiau dysgu Cymraeg pan fo'r sefydliad yn gwbl ddwyieithog.
- 4.11 **Yn aml, nid oedd y galw'n ôl yn dilyn cwblhau'r Proffil Sgiliau yn digwydd.** Roedd y mwyafrif yn derbyn e-bost wedi ei gynhyrchu gan COBRA yn rhoi cyngor ychwanegol iddynt.

Cyngor y gellir gweithredu arno ac effaith buddsoddi mewn sgiliau

- 4.12 **Er gwaethaf cynnal 18 mis llawn o gyflwyno'r rhaglen, ychydig o ffurflenni gwerthuso'r cleientiaid sydd wedi cael eu cwblhau.** Felly, mae mesur canlyniadau ac effeithiau defnyddwyr gwasanaethau a dderbyniodd gymorth gan y cynghorwyr rhanbarthol y tu hwnt i gwmpas y gwerthusiad hwn. O'r rheini a gwblhaodd ffurflen werthuso, nifer bach yn unig sydd wedi gweithredu ar y cyngor a dderbyniwyd.

- 4.13 **Mae anhawster pellach wrth asesu canlyniadau ac effeithiau mwy hirdymor,** gan eu bod yn ddibynnol iawn ar ffactorau allanol. Gwasanaeth cynghori a chyfeirio yw'r Porth Sgiliau i Fusnes, sy'n rhoi gwybodaeth ar raglenni sydd ar gael a chymorth recriwtio. Nid oes gan y Porth reolaeth dros ansawdd y rhaglenni na'r buddion y bwriedir iddynt eu cyflawni. Felly, mae'n anodd ffurfio barn ar nifer o'r effeithiau a ddisgwylir gan y gwasanaeth. Dylai'r model rhesymeg felly fod wedi profi'r dybiaeth y byddai'r gweithredoedd a ddisgrifir yn cyflawni'r effeithiau a ddeisyfir.

5. Argymhellion

Ymwybyddiaeth

- 5.1 Ar sail barn rhanddeiliaid sy'n ymwneud â chyflwyno a rheoli'r gwasanaeth, awgrymasom **adolygiad o ddiben y Porth Sgiliau i Fusnes**. Mae awgrym wedi'i wneud y gall fod angen i'r gwasanaeth **ganolbwyntio naill ai ar godi ymwybyddiaeth yn gyffredinol neu ar ymyrraeth ddyfnach gyda nifer llai o sefydliadau**. Gellir dadlau fodd bynnag mai'r sefydliadau sydd â'r angen mwyaf o gymorth fyddai'r rhai lleiaf tebygol o'i geisio ac felly mae cyfuniad o godi ymwybyddiaeth a chymorth dwys yn fuddiol.
- 5.2 **Mae'n bwysig codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth ymysg busnesau**. Roedd llawer o'r buddiolwyr y cysylltwyd â hwy trwy'r 20 o sylwadau defnyddwyr cymedroledig heb glywed o'r blaen am y Porth, ond roedd ganddynt ddiddordeb yn ei gynnwys a theimlent fod y gwasanaeth yn ddefnyddiol iddynt. Gan fod llawer o'r gwasanaeth yn cael ei gynnig ar-lein, dylai'r Porth felly gynnal gweithgareddau hyrwyddo trwy gyfryngau cymdeithasol. Trwy ddefnyddio cyfrif cyfryngau cymdeithasol unswydd ar gyfer y Porth neu godi proffil y Porth ar broffil Busnes Cymru, gallai'r Porth drefnu ymgyrchoedd wedi eu targedu i gysylltu â rhwydweithiau presennol a hyrwyddo ehangach ar gyfer y rheini nad ydynt yn ymwneud â rhwydweithiau a sicrhau eu bod yn cyrraedd y gynulleidfa hon.
- 5.3 **Mae angen i gyflogwyr fod yn gwybod hefyd am elfennau 'dynol' y gwasanaeth**. Mae rhai sefydliadau nad ydynt yn ymwneud â chyfryngau cymdeithasol, fel yr adroddwyd yn yr arsylwadau defnyddwyr cymedroledig, ac felly argymhellir ffurfiau eraill o hyrwyddo ac ymwneud megis trwy ddigwyddiadau rhwydweithio, mewn cylchlythyrau newyddion, ymgyrch radio neu hysbysebu ehangach.
- 5.4 Wrth hyrwyddo, **mae angen i'r Porth fod yn glir ynghylch y math o wasanaeth y mae'n ei gynnig**, sef cynghori a chyfeirio yn hytrach na chyllid neu ddarparu. Byddai hyn yn helpu rheoli disgwyliadau cyflogwyr.

Defnydd o'r Proffil Sgiliau

- 5.5 Er bod y niferoedd o'r Proffil Sgiliau sy'n cael eu cwblhau yn codi, byddai gwaith pellach ar ddiffinio ei nod yn annog cyflogwyr i lenwi'r holiadur. **Mae angen i'r Proffil Sgiliau gael un nod clir.** Gall hyn fod yn weithgaredd hyrwyddo, yn canolbwyntio ar gyflogwyr sy'n ymwneud â'r gwasanaeth. Neu mae angen i'r proffil ofyn cwestiynau mwy manwl a phenodol i sectorau er mwyn asesu'n llawn anghenion y cyflogwyr a'i alluogi i roi gwybodaeth iddynt ar raglenni a ariennir y maent yn gymwys amdanynt ac sy'n berthnasol.
- 5.6 Fel gyda'r arolwg, ni wnaeth neb o'r cyflogwyr a oedd wedi gwneud y Proffil Sgiliau dderbyn galwad ffôn gan y cydgysylltydd ymholiadau sgiliau i drafod eu canlyniad, derbyn gwybodaeth bellach, na chael eu cyfeirio at gynghorydd rhanbarthol³². **Mae felly angen gwella'r weithdrefn ar gyfer sicrhau galw'n ôl.** Gallai'r Porth o bosibl gyflwyno swyddogaeth botwm sgwrsio a fyddai'n neidio i fyny unwaith mae'r unigolyn wedi cwblhau'r Proffil Sgiliau a gofyn iddynt archebu amser addas i'r cydgysylltydd ymholiadau sgiliau gysylltu â hwy.

Gwefan

- 5.7 Roedd amryw o ddefnyddwyr, er yn hapus gyda manylder y cynnwys ar y wefan, yn cael eu llethu gan y swm o wybodaeth ac felly'n ei chael yn anodd darganfod y cyrsiau posibl a allai fod yn berthnasol iddynt. **Byddai cyflwyno hidlo neu lwybro ar y dudalen Datblygu Sgiliau** yn ei gwneud yn haws i gyflogwyr ddarganfod cyrsiau penodol i sectorau, a rhai a gaiff eu hariannu, sydd ar gael iddynt yn eu hardal leol.

³² Arolwg Miller Research o 2 Ionawr 2018 i 16 Ionawr 2018, sampl: busnesau sydd wedi ymwneud â'r Porth Sgiliau i Fusnes (sail: 24) Cwestiwn 9: A gawsoch chi alwad ffôn neu e-bost dilynol gan gydgysylltydd ymholiadau sgiliau? (sail: 9)

Gwerthuso

- 5.8 **Mae angen i weithdrefnau gwerthuso gael eu gweithredu'n llawn i gynnwys y cydgysylltydd ymholiadau sgiliau, cynghorwyr sgiliau rhanbarthol a'r Proffiliau Sgiliau a gwblheir.** Dylai olrhain cyflogwyr ar ôl ymyraethau gynnwys y rheini a oedd wedi ymgymryd â'r Proffil Sgiliau ac wedi derbyn cyngor gan y cydgysylltydd ymholiadau sgiliau. Byddai cynnwys cwestiwn ychwanegol am foddhad gyda'r proffil yn rhoi adborth parhaus a chyfoes i dîm y Porth ar ei strwythur, cynllun a rhwyddineb ei ddefnyddio. Dylid ystyried mecanweithiau ar gyfer gwerthuso ehangach, megis arolygon boddhad wedi eu hamgryptio a anfonir at fuddiolwyr o fewn ychydig fisoedd o'u hymwneud â'r gwasanaeth.

Atodiad 1: Fframwaith Gwerthuso

		Cwestiwn Gwerthuso (Adran)	Cwestiwn Gwerthuso	Math o ddata	Ffynhonnell Data	Dangosydd	Targed Cyffredinol (erbyn cau'r prosiect)
Gyrwyr Polisi							
Beth yw'r polisiâu allweddol sy'n gyrru sail resymegol y Porth Sgiliau i Fusnes? Y gyrwyr polisi allweddol yw ...							
P.1	Cynllun Gweithredu Sgiliau	Sut mae'r Porth yn diwallu anghenion y polisi presennol ?	Pa mor dda mae'r Porth yn gweithredu'n gyson â blaenoriaethau'r llywodraeth a'r asiantaethau?	Ansoddo I	Ymchwil desg	dd/b	
P.2	Fframwaith Blaenoriaethu Economaidd		I ba raddau mae'r nodau polisi hyn yn realistig?		Cyfweliadau gyda rhanddeiliaid (Llywodraeth Cymru, Busnes Cymru)		
P.3	Datganiad Polisi Cymru ar Sgiliau						
P.4	Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol						
P.5	Adroddiad 'Ffyniant i Bawb' (2017)						
Anghenion							
Beth yw'r angen am y Porth Sgiliau i Fusnes? Mae angen ...							
N.1	Pwynt cyswllt unigol i fusnes ynghylch cymorth sgiliau	A yw'r anghenion hyn yn cyfiawnhau ymyrraeth gan y Porth?	Sut fydddech chi'n diffinio'r angen am y Porth?	Ansoddo I	Cyfweliad gyda rhanddeiliaid strategol	dd/b	
N.2	Datblygu system sgiliau i gyflawni cyflogaeth cydgysylltiedig		I ba raddau mae'r Porth yn gweithredu'n gyson â'r anghenion hyn a nodwyd?		ac ymchwil desg		
N.3	Datblygu sgiliau mae cyflogwyr yn eu gwerthfawrogi		I ba raddau mae'r anghenion hyn yn cyfiawnhau'r Porth?				
N.4	Datblygu sgiliau ar gyfer swyddi a thwf						
N.5	Datblygu sgiliau sy'n ymateb i						

	anghenion lleol / lleihau'r bwch sgiliau						
Amcanion							
Pa newid mae'r Porth Sgiliau i Fusnes yn ceisio'i gyflawni?							
OB.1	Cyflwyno gwasanaeth asesu a chyfeirio un-cyswllt i gyflogwyr i gael at gymorth sgiliau	A yw'r amcanion hyn yn mynd i'r afael â'r anghenion ?	Sut fydddech chi'n diffinio amcanion y Porth?	Ans oddo I	Cyfweliadau gyda rhanddeiliaid strategol	dd/b	
OB.2	Datblygu dyfodol o arloesi a darparu o ansawdd uchel wrth gyflwyno sgiliau		I ba raddau mae'r rhain yr amcanion cywir? Sut ellir eu mesur?		Tîm cyflawni		
OB.3	Cynyddu cyflogadwyedd		I ba raddau mae'r amcanion yn mynd i'r afael â'r angen / nodau polisi sy'n sail i'r Porth?		ac ymchwil desg		
OB.4	Cynyddu'r nifer o fusnesau sy'n cymryd prentisiaethau		A oes amcanion ychwanegol y dylai'r Porth fod yn ceisio'u cyflawni?				
OB.5	Lleihau bylchau mewn sgiliau a chodi lefelau sgiliau		I ba raddau mae disgwyl i'r Porth gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar brentisiaethau?				
OB.6	Codi safon y gwasanaeth a gyflwynir (ar gyfer sgiliau)		I ba raddau mae disgwyl i'r Porth gynyddu e-ddysgu?				
OB.7	Cynyddu e-ddysgu		Faint o fusnesau mae disgwyl i'r Porth ymwneud â hwy?				
OB.8	Ymwneud â busnesau						
Mewnbynnau							
Beth mae'r Porth Sgiliau i Fusnes yn ei wneud er mwyn cyflawni'r amcanion							
I.1	Gwefan: gwybodaeth am y farchnad lafur, Proffil Sgiliau, gwasanaeth cymorth recriwtio	A oes gan y Porth y mewnbynnau/ adnoddau angenrheidiol i gyflawni ei amcanion?		Ans oddo I / Meintio	Cyfweliadau gyda rhanddeiliaid strategol	dd/b	
I.2	Sgiliau a gwybodaeth cynghorwyr		Pa mor dda mae'r gwybodaeth a sgiliau tîm y Porth yn gydnaws â'r amcanion?		Tîm cyflawni		
I.3	Tîm Cyflawni'r Prosiect		A yw'r amser / ymdrech a bennir i'r Porth yn ddigon iddo gyflawni ei amcanion?		ac ymchwil desg		

I.4	Gwasanaeth atgyfeirio prentisiaethau ar y wefan		Pa mor effeithiol mae'r Porth wedi'i integreiddio â gweithgareddau/mentrau eraill sy'n anelu at gefnogi busnesau yng Nghymru?		data monitro		
I.5	Adeiladu asedau ac offer llinell gymorth Busnes Cymru		A yw'r seilwaith a'r offer sydd ar gael yn addas i gyflawni'r amcanion?				
I.6	Rheoli'r prosiect/cyllid (cyllideb?)		I ba raddau mae strwythurau rheoli a llywodraethu'r Porth yn addas?				
I.7	Cyrsiau sgiliau BOSS ar gael		A oes galw digonol gan fusnesau i alluogi'r Porth i gyflawni ei amcanion?				
I.8	Cynllun marchnata a chyfathrebu		A yw'r trefniadau cyfathrebu a marchnata yn addas i'r Porth gyflawni ei amcanion?				
I.9	Prosesau monitro a gwerthuso		A oes gan dîm y Porth y dechnoleg a'r cyfleusterau angenrheidiol i'r Porth gyflawni ei amcanion?				
I.10	? Cyllid		A yw'r gyllideb yn ddigonol i'r Porth gyflawni ei amcanion?				
Gweithgareddau							
Beth mae'r Porth Sgiliau i Fusnes yn ei wneud gyda'r mewnbynnau er mwyn cyflawni'r amcanion							
A.1	Datblygu gwefan a'i diweddarau	Ai'r rhain yw'r gweithgareddau iawn i gyflawni'r amcanion ?	Sut mae'r tîm cyflawni yn datblygu'r wefan?	Ans oddo I / Mein tiol	Adolygiad o ddogfennaeth y gweithgaredd a chyfweiliadau â rhanddeiliaid allweddol ac arsylwadau defnyddwyr cymedroledig	# o ymweliadau â gwe-dudalenna u'r Porth -	2500 y mis o Ebrill 17- Mawrth 18, 30,000 cyfanswm
A.2	Datblygu a chynnal Proffil Sgiliau		Sut caiff y Proffil Sgiliau ei gynnal a'i gadw?				
A.3	Cynhyrchu Adroddiad Proffil Sgiliau		Sut mae'r Porth yn cynhyrchu'r Adroddiad Sgiliau?			# o fusnesau'n cwblhau'r Proffil Sgiliau	30/mis 360 y flwyddyn

A.4	Galw'n ôl / ymweliad wyneb yn wyneb gan gynghorydd		Pa wasanaeth a gyflwynir yn ystod y galw'n ôl? Sut allai'r gwasanaeth gael ei wella?				
A.5	Anfon y cyswllt at Ffederasiwn Hyfforddi Cenedlaethol Cymru		Pa wasanaeth gaiff ei gyflwyno yn ystod yr ymweliad wyneb yn wyneb? Sut allai'r gwasanaeth gael ei wella?			# o brentisiaet hau a gyfeiriwyd at Ffederasiwn Hyfforddiad Cenedlaethol Cymru	
A.6	Ymholiadau'r llinell gymorth		Pa wasanaeth gaiff ei gyflwyno trwy'r llinell gymorth?			# o atgyfeiriadau at ddarpariaeth sgiliau-	30 y mis o Ebrill 17- Mawrth 18, 360 cyfanswm
A.7	Canllawiau Datblygu Sgiliau gan gynnwys BOSS		Sut mae'r Porth yn cyfeirio busnesau at ddatblygu sgiliau / hyfforddiant?				
A.8	Ymgyrchoedd marchnata a deunydd hyrwyddo		Pa weithgareddau marchnata a gynhelir i hyrwyddo'r Porth?			# o ymweliadau â'r proffil twitter -	500 y mis o Ebrill 17- Mawrth 18, 6,000 cyfanswm
A.9	Casglu data monitro ac adroddiadau cynnydd		Pa ddata a gaiff ei gasglu? Sut caiff y data hwn ei ddefnyddio?				
Allbynnau							
Beth mae gweithgareddau'r Porth Sgiliau i Fusnes yn ei gynhyrchu?							
OP.1	# o ymweliadau â'r wefan # o ymweliadau â'r proffil twitter	Pa mor dda mae'r allbynnau hyn yn cysylltu â gweithgareddau ac amcanion		Ansoddol / Meintiol	Dogfennaeth y gweithgaredd a chyfweliadau gwerthuso / arolygon		Targed: 2500/mis, 30,000/blwyddyn Twitter: 500/mis, 6,000/blwyddyn
OP.2	Data ar anghenion sgiliau presennol busnesau (o'r proffil Sgiliau)		Sut caiff y data a gafwyd ei ddefnyddio gan y Porth?			Adroddiad anghenion recriwtio'n	30 busnesau/mis

		y Porth?				cael ei	
OP.3	Cyfeirio at ddewisiadau hyfforddi		Sut caiff y cyfeirio at hyfforddiant ei gynllunio?			lenwi gan gynghorwyr	
OP.4	Datblygu Cynllun Hyfforddi		Sut caiff y cynlluniau hyfforddiant eu datblygu gan y cynghorwyr?			Cynghorwyr Sgiliau Rhanbarthol – templad Cynllun Datblygu	
OP.5	Busnesau a helpwyd i gael hyd i wasanaeth recriwtio addas		Sut mae'r Porth yn monitro'r nifer o fusnesau a helpwyd i gael hyd i wasanaeth recriwtio addas?				
OP.6	Cyfeirio at y Proffil Sgiliau (Proffil Sgiliau yn cael ei gwblhau 30/mis, 360/blwyddyn)		Pa mor dda yw'r cysylltiad rhwng y cyfeirio at y Proffil Sgiliau a gweithgareddau ac amcanion y Porth?			Busnesau'n llenwi'r Proffil Sgiliau yn dilyn yr alwad â'r llinell gymorth	
OP.7	Gwybodaeth am y Rhaglen Sgiliau a Ariennir						
OP.8	Cynyddu ymwybyddiaeth o wasanaeth y Porth (30 atgyfeiriad/mis, 360/blwyddyn)		Pa mor dda yw'r cysylltiad rhwng cynyddu ymwybyddiaeth o'r Porth a gweithgareddau ac amcanion y Porth?			atgyfeiriad at y Porth gan sefydliad arall	
OP.9	Gwerthusydd						
Canlyniadau							
Beth yw'r canlyniadau tymor byr a thymor canolig o'r allbynnau hyn							
OC.1	Gall busnesau gael at wybodaeth sgiliau yn fwy effeithiol ac effeithlon	Ai'r rhain yw'r canlyniad au gorau i benderfynu a fydd y Porth yn cyflawni ei amcanion?	I ba raddau mae busnesau yn gallu cael at wybodaeth am sgiliau yn fwy effeithiol ac effeithlon, o ganlyniad i ymwneud â'r Porth?	Ansoddo I / Mein tiol	Cyfweliadau â busnesau		
OC.2	Datblygu cyrsiau seiliedig ar sgiliau i ddiwallu anghenion		I ba raddau mae'r cyrsiau seiliedig ar sgiliau a ddatblygwyd yn diwallu'r gofynion a osodwyd gan y Porth		# o gyrsiau seiliedig ar sgiliau a ddatblygwyd (BOSS)		
OC.3	Cynnydd mewn hyfforddiant staff		I ba raddau mae'r Porth wedi helpu cynyddu hyfforddiant staff?		# o gyrsiau seiliedig ar sgiliau a ddilynwyd		
OC.4	Mwy o werthfawrogiad ac ymwybyddiaeth o sgiliau a chymorth sgiliau		I ba raddau mae'r nifer o ymweliadau wedi cynyddu ymwybyddiaeth o sgiliau a chymorth sgiliau?		# o ymweliadau â'r wefan		

OC.5	Recriwtio staff sydd â'r sgiliau iawn						
OC.6	Cynyddu gwybodaeth o gyfleoedd sgiliau (prentisiaeth, >50 mlwydd oed a buddsoddi)		I ba raddau y gellir cysylltu cynnydd mewn gwybodaeth o gyfleoedd sgiliau â'r Porth?		# o hyfforddiant a ddilynwyd		
OC.7	Cynyddu lefelau sgiliau		I ba raddau mae'r lefelau sgiliau wedi cynyddu?		cynyddu lefelau cymwysterau NQF		
OC.8	Caiff y Porth ei adnabod fel cymorth un-stop i fusnesau o safbwynt sgiliau		I ba raddau mae'r ymgyrch farchnata wedi cyfrannu at y Porth yn cael ei adnabod fel cymorth un-stop i fusnesau o safbwynt sgiliau?				
OC.9	Adroddiad gwerthuso						
Effeithiau							
Beth yw'r canlyniadau hirdymor o'r allbynnau hyn?							
IM.1	Cynnydd yn y nifer o fusnesau sy'n arloesi	A fydd yr effeithiau hyn yn mynd i'r afael ag amcanion y gwaith?	Sut fydd y Porth yn arwain at gynnydd mewn busnesau sy'n arloesi? I ba raddau mae hyn wedi digwydd?	Ans oddo I / Mein tiol	Arolwg Arloesi Cymunedol (BIS)	% o fusnesau sy'n arloesi	
IM.2	Cynnydd yn y buddsoddiad mewn sgiliau a hyfforddiant		Sut fydd y Porth yn arwain at gynnydd mewn buddsoddi mewn sgiliau a hyfforddiant?				
IM.3	Cynnydd yn y gweithlu cymwysedig		Sut fydd y Porth yn arwain at gynnydd mewn gweithluoedd cymwysedig?		Arolwg poblogaeth blyneddol (% o oedolion)	% o lefelau cymwysterau NQF	
IM.4	Cynyddu cynhyrchiant		Sut fydd y Porth yn arwain at gynnydd mewn cynhyrchiant?		Dadansoddiad Economaidd rhanbarthol ONS: Dangosyddion cynhyrchiant is-ranbarthol	Cynnydd mewn GVA p/h?	
IM.5	Economi sgiliau uwch		Sut fydd y Porth yn arwain at economi sgiliau uwch?		Arolwg poblogaeth blyneddol	% mewn cyflogaeth	
IM.6	Cydraddoldeb cyfle yn y gweithle yn gwella		Sut fydd y Porth yn arwain at wella cydraddoldeb cyfle yn y gweithle?		Llafurlu, ONS	% mewn cyflogaeth ar gontractau parhaol (neu ddim yn ceisio hynny)	
IM.7	Cynnydd mewn boddhad swydd		Sut fydd y Porth yn arwain at fwy o foddhad swydd?		Arolwg Cenedlaethol Cymru	% sy'n weddol	

						neu'n fodlon gyda'u swydd	
IM.8	Gwersi a ddysgwyd a gwerth a ychwanegwyd at y prosiect						

Atodiad 2: Canfyddiadau Technegol Arsylwadau Defnyddwyr Cymedroledig

Math o lwybrydd/ tudalen	Tudalen Microwefan	Blaenoriaeth Un	Blaenoriaeth Dau
Gwelliannau Cyffredinol i'r Wefan	Yn gyffredinol, mae angen egluro rôl gwefan y Porth Sgiliau i Fusnes, cynyddu ymwybyddiaeth a chrynhofi cynnwys y gwe-dudalennau trwm eu testun.	- Cyfosod y cynnwys trwy osod dewisiadau hidlo i leihau'r swm o wybodaeth a gyflwynir i bob defnyddiwr. Nod hyn yw galluogi unigolion i ddarganfod yr hyn maent yn chwilio amdano. - Defnyddio hysbysebion cyfryngau cymdeithasol a thargedu'r hyrwyddo i wella ymwybyddiaeth o'r wefan. Er enghraifft, cynhyrchu gweithgaredd hyrwyddo y gellir ei ddosbarthu gan fanciau, gan fod pob busnes bach yn ymwneud â hwy. - Pwysleisio'r pwynt gwerthu allweddol; mae'r wybodaeth am ddim, a gall yr hyfforddiant sgiliau fod am ddim. Trwy fanylu ar yr hyn y gellir ei ennill bydd defnyddwyr yn deall y gwasanaeth yn well.	Gwella pob hyperddolen i dogfennau, gwefannau ac erthyglau eraill i agor mewn tab ar wahân i'r Porth Sgiliau.
Tudalennau	Tudalen hafan	Gwella'r amodau chwilio fel y gall chwiliadau	

hafan	Busnes Cymru	fel 'sgiliau a hyfforddiant' fynd â chi i wefan y Porth Sgiliau i Fusnes.	
	Tudalen hafan y Porth Sgiliau	• Creu disgrifiad o'r Porth ochr yn ochr â'r teitl, yn esbonio'r hyn mae'r gwasanaeth yn ei gynnig a sut mae busnesau'n elwa ohono. • Gwneud y bar offer yn glir ac yn amlycach.	• Newid y rhestr bwledi i lithrydd symudol. • Arafu cyflymder y lithrydd symudol. • Ymgorffori dolen i Twitter ar y dudalen hafan. • Symud y straeon llwyddiant yn nes i ben y dudalen.
Bar offer coch / dewislen		• Gwella lithrydd y dudalen hafan fel y gall defnyddwyr ddewis naill ai'r llun neu'r testun i glicio drwyddo.	
Bar offer y dudalen hafan			• Gwneud y bar offer yn fwy cyson trwy gael is-ddewislen i bob un.
	Newyddion Sgiliau	• Gwneud canfyddwr digwyddiadau Busnes Cymru yn amlycach.	• Symud y blogiau i dudalen arall gan nad ydynt yn newyddion. • Gwella'r cynnwys ar y dudalen fel ei fod yn llai anhrefnus ac amrywiol, er enghraifft pwysleisio un elfen y mis, fel cysylltiadau cyhoeddus.
	Proffil Sgiliau Busnes	• Gwneud y Proffil Sgiliau yn amlycach ar y dudalen hafan. • Gwneud y cwestiynau yn fwy penodol.	• Egluro'r dewis ar gyfer yr 'arall' o fewn adran math o fusnes y proffil. • Ychwanegu disgrifiad o'r Proffil Sgiliau i helpu eglurder a chreu gwahaniaethu pendant rhwng 'Dysgu' a 'datblygiad

			sefydliadol'. • Creu dewisiadau tynnu i lawr o fewn y cwestiynau staffio. • Dileu'r cyfrif camau o fewn y Proffil Sgiliau, gan y gellir gweld dilyniant trwy'r blychau ticio ar y bar ochr. • Creu tudalen adborth gwib.
	Datblygu Sgiliau		• Cynnwys dolenni â ffynonellau allanol perthnasol ar y dudalen hon.
Dolen o'r dudalen Datblygu Sgiliau	Cychwyn eich busnes	• Mae gan bob busnes ddiddordeb mewn cyllid, felly dyma ddylai fod y brif flaenoriaeth ar y dudalen.	
Bar offer y dudalen hafan	Cyllid a chymorth sgiliau	• Newid trefn y bar offer fel bod defnyddwyr yn canfod y cymorth mae arnynt ei angen yn gyntaf, wedyn cymorth yn eich maes.	• Mynd i'r afael â'r problemau technegol a all ddigwydd gyda'r swigod.
	Cymorth yn eich meysydd	• Unwaith mae defnyddwyr yn clicio ar eich maes – mae angen esboniad ar y rhestr o ddewisiadau – eu categorïddio neu eu grwpio'n thematig.	• Gwneud yr hyperddolen yn gliriach ac yn amlycaf gan fod yr adran hon yn ddefnyddiol i ddefnyddwyr. • Cynyddu maint y map i sicrhau ei fod yn glir.
	Staffio		• Lleihau'r nifer o swigod o amgylch y tri phrif bwnc i wneud yr wybodaeth yn fwy cryno. • Newid y disgrifiad ar bob dewis gan eu bod

			yn aneglur ar hyn o bryd. Cynnwys maes sy'n ymdrin â phroblemau staffio.
Dolen o'r dudalen staffio	Prentisiaethau	Symud yr adran 'A yw fy musnes yn gymwys' i gychwyn y dudalen, gan fod hyn yn rhywbeth mae angen i ddefnyddwyr ei wybod o'r cychwyn (mae hyn yn berthnasol i holl dudalennau'r rhaglen).	- Ychwanegu crynodeb o dan bob llun stori lwyddiant, gan alluogi pobl i edrych ar y rhai a all fod o ddiddordeb iddynt. - Gwneud y dudalen yn fwy rhyngweithiol trwy weithredu agweddau fel ffenestri naid. - Gwneud cynnwys y dudalen yn fwy cryno ac eglur, o bosibl trwy ddefnyddio pwyntiau bwled.
	Twf Swyddi Cymru	Newid arwyddair y swigen. Mae'r ail frawddeg ar y dudalen yn awgrym posibl. ("Cytunwch i gymryd person di-waith ac fe fyddwn ni'n helpu ichi gyfarfod").	
	ReAct		Gwneud yr wybodaeth ar y dudalen yn fwy cryno trwy ddefnyddio pwyntiau bwled.
	Mynediad at Waith		Gwneud y fformat yn fwy deinamig a diddorol.
	Cronfa Cynhwysiant Gweithredol		
	Dosbarth Busnes	Ail-drefnu cynnwys y dudalen fel ei fod yn gliriach i'r defnyddiwr.	Gwneud y fformat yn fwy diddorol.

	GO Cymru – Cyflawni drwy Brofiad Gwaith	Newid y teitl ‘GO Cymru’ i rywbeth sy’n fwy perthnasol i’r ffwythiant. Nid yw’r teitl hwn yn portreadu’r gwasanaeth.	
	Uwchsgilio yn y gwaith		- Gwneud y disgrifiad yn gliriach. - Cynnwys mwy o ddelweddau fel fideos.
Bar offer y dudalen hafan	Cymorth recriwtio	- Ail-enwi’r dudalen yn ‘sefydliadau recriwtio’ gan nad yw’r dudalen hon ond yn eich cyfeirio at endidau o’r fath. - Hyrwyddo’r dadansoddi am ddim gan y byddai hyn yn fuddiol iawn i fusnesau. - Ei gwneud yn gliriach fod rhaglenni ar gael i helpu recriwtio.	- Ychwanegu delweddau/ffeithluniau at y dudalen. - Cynnwys gwybodaeth gyswllt am gymorth recriwtio o fewn y dudalen hon.
	Gwybodaeth Marchnad Lafur		Diweddarau’r wybodaeth fel nad yw cyfeiriadau wedi dyddio.
Ffwythiant Angen Help?		Gwneud y ffwythiant sgwrsio byw yn gliriach, roedd defnyddwyr yn meddwl mai rhybudd cwcis ydoedd.	Newid lliw y ffwythiant sgwrsio fel ei fod yn gyson â’r wefan ac yn ei hategu.

**Atodiad 3: Arolygon o fusnesau sydd wedi cymryd rhan a heb gymryd rhan, yn y
Saesneg a'r Gymraeg**

Questionnaire for Businesses which have not engaged

Skills Gateway for Business

1. Have you heard of Skills Gateway for Business?

Yes

No

IF YES AT Q1

2. How did you hear about Skills Gateway for Business?

Business Wales adviser

Through a colleague / through my workplace

Family member or friend

Television, radio or newspaper

Social media

Other (please specify)

Don't know / can't remember

3. Have you ever been on the Skills Gateway for Business website?

Yes

No,

IF NO AT Q1

4. What would you expect this service delivers?

(Open text response)

(New page)

Skill Gateway for Business is a support service funded by Welsh Government which was created following the launch of the Policy Statement on Skills in 2014.

Skills Gateway for Business is a branch of Business Wales offering advice and signposting on skills, training and support for businesses in Wales.

The Skills Gateway for Business service is offered through a website, the Business Wales helpline and a face to face service.

5. Considering the above priorities, what information and support would be useful to you and your businesses? Please select any that apply

- ☐ Help with training
- ☐ Recruitment support
- ☐ Help with skills development
- ☐ Availability of funding for development, training
- ☐ Labour market information
- ☐ A Skills Profile assessment to help businesses evaluate the training needs of their workforce
- ☐ Information about apprenticeship possibilities
- ☐ Information on wage subsidies for recruitment
- ☐ Information on starting a business
- ☐ Information on how to upskill the workforce.
- ☐ Information on the Regional Skills Partnerships
- ☐ None of the above

6. What other skills support (if any) would be useful to you and your business?

(Open text response)

New page

7. The Skills Gateway for Business website includes a Skills Profile Assessment to help businesses evaluate the training needs of their workforce. Would this tool be of use to you and your company?

Yes,

No,

Don't know.

Please explain your answer. (Open text response)

8. Would you consider using the Skills Gateway for Business website to get help recruiting for your business?

Yes,

No,

Don't know.

Please explain your answer. (Open text response)

New page

9. Do you have any further comments about skills Gateway for Business?

(Open text response)

Demography

Name of business

Geographic location – first part of post code

Size of business: 0-9 / 10-19 / 20-49 / 50-100 / 100+

In which year was your business established? (Select from drop-down list) 2017 to 2000 and before

Type of business sector

SIC code

For more information about Skills Gateway for Business please visit:

<https://businesswales.gov.wales/skillsgateway/>

Thank you for participating. Your responses will feed into an evaluation report which will be published on the Welsh Government website in 2018.

Holiadur i Fusnesau nad ydynt wedi cymryd rhan

Y Porth Sgiliau i Fusnes

1. Ydych chi wedi clywed am y Porth Sgiliau i Fusnes?

Do

Naddo

OS DO I C1

2. Sut wnaethoch chi glywed am y Porth Sgiliau i Fusnes?

Cynghorydd Busnes Cymru

Trwy gydweithiwr / trwy fy ngwaith

Aelod o'r teulu neu ffrind

Teledu, radio neu bapur newydd

Cyfryngau cymdeithasol

Arall (nodwch)

Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

3. Ydych chi wedi bod ar wefan y Porth Sgiliau i Fusnes o gwbl?

Do

Naddo,

OS NADDO I C1

4. Beth fydddech chi'n disgwyl i'r gwasanaeth yma ei gynnig?

(Open text response)

(New page)

Gwasanaeth cymorth a gyllidir gan Lywodraeth Cymru yw'r Porth Sgiliau i Fusnes a gafodd ei greu yn dilyn lansio'r Datganiad Polisi ar Sgiliau yn 2014.

Gwasanaeth cymorth a gyllidir gan Lywodraeth Cymru yw'r Porth Sgiliau i Fusnes a gafodd ei greu yn dilyn lansio'r Datganiad Polisi ar Sgiliau yn 2014.

Cangen o Fusnes Cymru a Llywodraeth Cymru yw'r Porth Sgiliau i Fusnes sy'n cynnig cyngor, a dangos lle i gael cyngor, ar sgiliau, hyfforddiant a chymorth i fusnesau yng Nghymru.

Cynigir y Porth Sgiliau i Fusnes trwy wefan, llinell gymorth Busnes Cymru a gwasanaeth wyneb yn wyneb.

5. Gan ystyried y blaenoriaethau uchod, pa wybodaeth a chymorth fyddai'n ddefnyddiol i chi a'ch busnes? Dewiswch unrhyw un neu fwy sy'n berthnasol

- ☐ Help gyda hyfforddiant
- ☐ Cymorth recriwtio
- ☐ Help gyda datblygu sgiliau
- ☐ Cyllid ar gael ar gyfer datblygu, hyfforddi
- ☐ Gwybodaeth am y farchnad lafur
- ☐ Asesiad Proffil Sgiliau i helpu busnesau i werthuso anghenion hyfforddiant eu gweithlu
- ☐ Gwybodaeth am bosibiliadau prentisiaethau
- ☐ Gwybodaeth am gymorthdaliadau cyflogau ar gyfer recriwtio
- ☐ Gwybodaeth ar ddechrau busnes
- ☐ Gwybodaeth ar sut i wella sgiliau'r gweithlu
- ☐ Gwybodaeth ar y Partneriaethau Sgiliau Rhanbarthol
- ☐ Dim un o'r uchod

6. Pa fath arall o gymorth sgiliau (os o gwbl) fyddai'n ddefnyddiol i chi a'ch busnes?
(Open text response)

New page

7. Mae gwefan y Porth Sgiliau i Fusnes yn cynnwys Asesiad Proffil Sgiliau i helpu busnesau i werthuso anghenion hyfforddiant eu gweithlu. Fyddai hyn o ddefnydd i chi ac i'ch cwmni?

Byddai,

Na fyddai,

Ddim yn gwybod.

Esboniwch eich ateb. (Open text response)

8. Fyddech chi'n ystyried defnyddio gwefan y Porth Sgiliau i Fusnes i gael help wrth recriwtio ar gyfer eich busnes?

Byddwn,

Na fyddwn,

Ddim yn gwybod.

Ymhelaethwch os gwelwch yn dda. (Open text response)

New page

Demograffeg

Beth yw enw eich busnes

Lleoliad daearyddol – rhan gyntaf y cod post

Maint y busnes: 0-9 / 10-19 / 20-49 /50-100 / 100+

Ym mha flwyddyn y cafodd eich busnes ei sefydlu? (Dewiswch o restr cwymplen) 2017 i 2000 a chynt

Math o sector busnes

Cod SIC

Am fwy o wybodaeth am y Porth Sgiliau i Fusnes ewch i:

<https://businesswales.gov.wales/skillsgateway/>

Diolch am gymryd rhan. Bydd eich ymatebion yn cyfrannu at adroddiad bwydo a gaiff ei gyhoeddi ar wefan Llywodraeth Cymru yn 2018.

Skills Gateway for Business

Online survey – Engaged businesses

1. Have you heard of Skills Gateway for business?

Yes

No

Don't know/ can't remember

2. How did you hear about Skills Gateway for Business?

- ☐ Business Wales adviser
- ☐ Through a colleague / through my workplace
- ☐ Family member or friend
- ☐ Television, radio or newspaper
- ☐ Social media
- ☐ Other (please specify)
- ☐ Don't know / can't remember

3. In which of the following ways, if any, have you used the Skills Gateway for Business service?

- ☐ The Skills Gateway website
- ☐ The Skills Gateway telephone helpline
- ☐ The Skills Gateway 1:1 advice
- ☐ None of the above
- ☐ Don't know / can't remember

New page

If selected website in Q2; if not directly to Q4

4. How did you find out about the website?

- ☐ Referral (please expand below)
- ☐ Via Business Wales website
- ☐ Via Business Wales helpline
- ☐ From another website (please expand below)
- ☐ From a search engine
- ☐ Other
- ☐ (open text box)

New page

**5. What were you looking for when you engaged with Skills Gateway for Business?
(select all that apply)**

- ☐ Help with training
- ☐ Recruitment support
- ☐ Help with skills development
- ☐ Information on skills funding available
- ☐ Labour Market Information
- ☐ To complete the Skill Profile assessment
- ☐ Information on apprenticeship possibilities
- ☐ Information on Job Growth Wales (wage subsidies for recruitment)
- ☐ Information on starting a business
- ☐ Information on how to upskill the workforce.
- ☐ Information on the Regional Skills Partnerships
- ☐ Other, please specify

6. Did you obtain what you wanted?

- ☐ Yes
 - ☐ No, why?
 - ☐ Don't know / can't remember
- If not, why not?

7. Did you call the Skills Gateway for Business helpline?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Don't know / can't remember

New page

If yes at Q6; If not go directly to Q8

8. Was the adviser able to help you?

- ☐ Yes, Please expand in the text box below
- ☐ No, Please expand in the text box below
- ☐ Don't know / can't remember

9. What information were you given by the adviser?

(Open answer)

10. Did the adviser signpost you to the Skills Profile?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Don't know / can't remember

New page

If yes at Q8

11. Did you complete the Skills Profile?

- ☐ Yes
- ☐ No, why? _____
- ☐ Don't know / can't remember

New page

12. If yes at Q9;

What did you think of the report you obtained on completion of the Skills Profile?

Not at all Helpful	A Little Helpful	Somewhat Helpful	Very Helpful	Extremely Helpful
--------------------	------------------	------------------	--------------	-------------------

Please could you explain the reason for this rating?

(open text box)

13. Did you have a follow up call or email from a skills adviser?

Matrix answer:

	Yes	No	Don't know/can't remember
Follow up call			
Email			

New page

If yes to Q11 if not go to Q13:

14. How helpful was the call/meeting in regards to your meeting your skills needs?

Not at all Helpful	A Little Helpful	Somewhat Helpful	Very Helpful	Extremely Helpful
--------------------	------------------	------------------	--------------	-------------------

Please could you explain the reason for this rating?

(open text box)

15. Did you take any action after any of the following;

	Yes	No	Not applicable	Don't know/ Can't remember
The advice you received				
The development plan the adviser				

designed with you				
The training you were signposted to do				

New page

If Yes to any on Q14, if not go to Q16

16. What actions did you take?

(Open answer)

17. To what extent do you think that Skills Gateway for Business has helped your business in each of the following areas:

	Not increased at all	Increased a little	Increased moderately	Increased considerably	Increased a great deal
Increased staff training					
Increased awareness of skills opportunities					
Increased skills level of my workforce					
Increased access to skills information					

New page

18. Overall, what is the best element of the Skills Gateway for Business service?

(Open answer)

19. What, if any improvements would you make to the Skills Gateway for Business service?

(Open answer)

20. What else would you like to see on the Skills Gateway for Business website?

(Open answer)

21. Overall what do you see as the aim of the Skills Gateway for Business service as a Welsh Government funded service?

(Open answer)

New page

22. To what extent would you agree with the following statements? As a result of engaging with Skills Gateway for Business ...

	Strongly Disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree/ Undecided	Agree	Strongly Agree
My business is able to access skills information more effectively and efficiently, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
There has been an increased investment in skills and training in my business, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					

There is an increased awareness of skills and skills support in my business, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
My business has become more innovation-active, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
The qualifications of the workforce in my business have increased, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
My business is more productive, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
There has been an improvement in equality of opportunity in my business, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					
There has been an improvement in job satisfaction in my business, as a result of engaging with Skills Gateway for Business					

1. Do you have any further comments about Skills Gateway for Business?

Demographic information

What is the name of your business

Geographic location – first part of post code

Size of business: 0-9 / 10-19 / 20-49 / 50-100 / 100+

In which year was your business established? (Select from drop-down list) 2017 to 2000 and before

Type of business sector

SIC code

Thank you for participating. Your responses will feed into an evaluation report which will be published on the Welsh Government website in 2018.

Y Porth Sgiliau i Fusnes

Arolwg ar-lein – Busnesau sy'n cymryd rhan

1. Ydych chi wedi clywed am y Porth Sgiliau i Fusnes?

Do

Naddo

Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

2. Sut wnaethoch chi glywed am y Porth Sgiliau i Fusnes?

- ☐ Cyngorydd Busnes Cymru
- ☐ Trwy gydweithiwr / trwy fy ngwaith
- ☐ Aelod o'r teulu neu ffrind
- ☐ Teledu, radio neu bapur newydd
- ☐ Cyfryngau cymdeithasol
- ☐ Arall (nodwch)
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

3. Ym mha rai o'r ffyrdd canlynol, os o gwbl, ydych chi wedi defnyddio gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes?

- ☐ Gwefan y Porth Sgiliau
- ☐ Llinell gymorth ffôn y Porth Sgiliau
- ☐ Cyngor 1:1 y Porth Sgiliau
- ☐ Dim un o'r uchod
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

[New page](#)

If selected website in Q2; if not directly to Q4

4. Sut wnaethoch chi ddysgu am y wefan?

- ☐ Cael fy nghyfeirio ati (ymhelaethwch isod)
- ☐ Trwy wefan Busnes Cymru
- ☐ Trwy linell gymorth Busnes Cymru
- ☐ O wefan arall (ymhelaethwch isod)

- ☐ O beiriant chwilio
- ☐ Arall
- ☐ (open text box)

New page

5. Am beth oeddech chi'n chwilio pan wnaethoch chi ymuno â'r Porth Sgiliau i Fusnes? (dewiswch bob un sy'n berthnasol)

- ☐ Help gyda hyfforddiant
- ☐ Cymorth recriwtio
- ☐ Help gyda datblygu sgiliau
- ☐ Gwybodaeth ar gyllid sgiliau sydd ar gael
- ☐ Gwybodaeth am y farchnad lafur
- ☐ Cwblhau'r Asesiad Proffil Sgiliau
- ☐ Gwybodaeth am bosibiliadau prentisiaethau
- ☐ Gwybodaeth ar Dwf Swyddi Cymru (cymorthdaliadau cyflogau ar gyfer recriwtio)
- ☐ Gwybodaeth ar ddechrau busnes
- ☐ Gwybodaeth ar sut i wella sgiliau'r gweithlu
- ☐ Gwybodaeth ar y Partneriaethau Sgiliau Rhanbarthol
- ☐ Arall, nodwch

6. Gawsoch chi'r hyn roedd arnoch ei eisiau?

- ☐ Do
- ☐ Naddo, pam?
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

7. Wnaethoch chi alw llinell gymorth y Porth Sgiliau i Fusnes?

- ☐ Do
- ☐ Naddo
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

New page

If yes at Q6; If not go directly to Q8

8. A oedd y cynghorydd yn gallu'ch helpu chi?

- ☐ Oedd, ymhelaethwch yn y blwch testun isod
- ☐ Nac oedd, ymhelaethwch yn y blwch testun isod
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

9. Pa wybodaeth a roddwyd ichi gan y cynghorydd?

(Open answer)

10. A wnaeth y cynghorydd eich cyfeirio chi at y Proffil Sgiliau?

- ☐ Do
- ☐ Naddo
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

New page

If yes at Q8

11. Wnaethoch chi gwblhau'r Proffil Sgiliau?

- ☐ Do
- ☐ Naddo, pam? _____
- ☐ Ddim yn gwybod / ddim yn cofio

New page

12. If yes at Q9;

Beth oedd eich barn o'r adroddiad a gawsoch wrth gwblhau'r Proffil Sgiliau?

Ddim yn ddefnyddiol o gwbl	Lled ddefnyddiol	Defnyddiol i ryw raddau	Defnyddiol iawn	Hynod o ddefnyddiol
----------------------------	------------------	-------------------------	-----------------	---------------------

Allwch chi esbonio'r rheswm dros ei raddio fel hyn?

(open text box)

13. Gawsoch chi alwad ddilynol neu e-bost gan gynghorydd sgiliau?

Matrics atebion:

	Do	Naddo	Ddim yn gwybod / ddim yn cofio
Galwad ddilynol			
E-bost			

New page

If yes to Q12

14. Pa mor ddefnyddiol oedd yr alwad/cyfarfod o safbwynt diwallu eich anghenion sgiliau?

Ddim yn ddefnyddiol o gwbl	Lled ddefnyddiol	Defnyddiol i ryw raddau	Defnyddiol iawn	Hynod o ddefnyddiol
----------------------------	------------------	-------------------------	-----------------	---------------------

Allwch chi esbonio'r rheswm dros ei raddio fel hyn?

(open text box)

15. Wnaethoch chi gymryd unrhyw gamau ar ôl unrhyw un neu fwy o'r canlynol:

	Do	Naddo	Ddim yn berthnasol	Ddim yn gwybod / ddim yn cofio
Y cyngor a gawsoch				
Y cynllun datblygu y gwnaeth y cynghorydd ei lunio gyda chi				
Yr hyfforddiant y cawsoch eich cyfeirio ato i'w wneud				

If Yes to any on Q14, if not go to Q16

16. Pa gamau wnaethoch chi eu cymryd?

(Open answer)

17. I ba raddau ydych chi'n meddwl bod y Porth Sgiliau i Fusnes wedi helpu'ch busnes ym mhob un o'r meysydd canlynol:

	Heb gynyddu o gwbl	Cynyddu ychydig	Cynyddu'n gymedrol	Cynyddu'n sylweddol	Cynyddu llawer iawn
--	--------------------	-----------------	--------------------	---------------------	---------------------

Cynyddu hyfforddiant staff					
Mwy o ymwybyddiaeth o gyfleoedd sgiliau					
Cynyddu lefel sgiliau fy ngweithlu					
Mwy o wybodaeth ar gael am sgiliau					

[New page](#)

18. Yn gyffredinol, beth yw elfen orau'r gwasanaeth Porth Sgiliau i Fusnes?

[\(Open answer\)](#)

19. Pa welliannau, os o gwbl, fydddech chi'n eu gwneud i'r gwasanaeth Porth Sgiliau i Fusnes?

[\(Open answer\)](#)

20. Beth arall hoffech chi ei weld ar wefan y Porth Sgiliau i Fusnes?

[\(Open answer\)](#)

21. Yn gyffredinol, beth ydych chi'n ei weld fel nod gwasanaeth y Porth Sgiliau i Fusnes fel gwasanaeth a gaiff ei ariannu gan Lywodraeth Cymru?

[\(Open answer\)](#)

[New page](#)

22. I ba raddau fydddech chi'n cytuno â'r datganiadau canlynol? O ganlyniad i ymgysylltu a'r Porth Sgiliau i Fusnes ...

	Anghytuno'n Gryf	Anghytuno	Ddim yn cytuno nac anghytuno / heb benderfynu	Cytuno	Cytuno'n gryf
Mae fy musnes yn gallu cael at wybodaeth sgiliau yn fwy effeithiol ac effeithlon, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae mwy o fuddsoddi mewn sgiliau a hyfforddiant wedi bod yn fy musnes, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae mwy o ymwybyddiaeth o sgiliau a chymorth sgiliau yn fy musnes, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae fy musnes wedi dod yn fwy gweithgar o safbwynt arloesi, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae cymwysterau gweithlu fy musnes wedi cynyddu, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae fy musnes yn fwy cynhyrchiol, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae gwelliant wedi bod mewn cydraddoldeb cyfle yn fy musnes, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					
Mae gwelliant wedi bod mewn boddhad gweithwyr yn eu swyddi yn fy musnes, o ganlyniad i gymryd rhan yn y Porth Sgiliau i Fusnes					

23. Oes gennych chi unrhyw sylwadau pellach ar y Porth Sgiliau i Fusnes?

Gwybodaeth ddemograffig

Beth yw enw eich busnes?

Lleoliad daearyddol – rhan gyntaf y cod post

Maint y busnes: 0-9 / 10-19 / 20-49 /50-100 / 100+

Ym mha flwyddyn y cafodd eich busnes ei sefydlu? (Dewiswch o restr cwymplen) 2017 i 2000 a chynt

Math o sector busnes

Cod SIC

Diolch am gymryd rhan. Bydd eich ymatebion yn cyfrannu at adroddiad bwydo a gaiff ei gyhoeddi ar wefan Llywodraeth Cymru yn 2018.

<http://gov.wales/statistics-and-research/>

Atodiad 4: COBRA (Adnodd gwybodaeth ar-lein)

Adnodd gwybodaeth ar-lein yw COBRA ar gyfer ymarferwyr cymorth menter a chynghorwyr busnesau bach, gyda llythrennau ei enw yn sefyll am *Complete Business Reference Adviser*.

Mae Cobweb Information Limited wedi bod yn cyflenwi gwybodaeth busnes COBRA trwy drwydded i gyrff llywodraethol yng Nghymru ers 2002 gan gynnwys Llygad Busnes, Cyswllt Busnes ac wedyn Llywodraeth Cymru.

Caiff yr wybodaeth ei defnyddio'n bennaf gan y Canolfannau Rhanbarthol cymorth busnes a staff y llinell gymorth, ac mae'n cynnwys:

- Taflenni Ffeithiau Gwybodaeth i Fusnesau
- Proffiliau Cyfleoedd Busnes
- Proffiliau Ardaloedd Lleol
- Proffiliau Cyfleoedd Busnes Bach

Mae rhywfaint o wybodaeth ar gael yn allanol trwy system ar gais dros y we trwy businesswales.gov.wales, fel Proffiliau Cyfleoedd Busnes o dan yr adran "Cychwyn busnes".

Caiff taflenni ffeithiau newydd eu datblygu gan Cobweb yn ôl y gofyn.

Atodiad 5: Proffil Sgiliau – Gwasanaeth Galw'n ôl y Llinell Gymorth

Diben y gwasanaeth galw'n ôl yw rhoi cyfle am i gyflogwr gael trafodaeth fwy manwl ar y canlyniadau yn yr adroddiad Proffil Sgiliau.

Cychwynnwyd olrhain yn llawn y nifer o alwadau'n ôl ym mis Mehefin 2017. Y data am alwadau a gofnodwyd hyd yma yw:

Galwadau'n ôl Proffil Sgiliau 2017-18	Ebrill	Mai	Mehefin	Gorff	Awst	Medi	Hyd	Tach	Rhag	Ion	Chwe	Maw	Cyfanswm
	Dd/B	Dd/B	25	31	21	18	2	8	3	23			131

Mae'r data hwn yn cynnwys pob galwad y ceisiwyd ei gwneud boed yn llwyddiannus neu beidio. Caiff manylion llawn y rhyngweithiadau eu cofnodi ar y System Cyfrifon Busnes (BAS) sy'n cadw'r cyswllt gyda'r busnesau sy'n derbyn cymorth.

Mae'r system galw'n-ôl yn caniatáu ar gyfer tair ymgais i gysylltu â'r sawl sy'n cwblhau'r Proffil Sgiliau.

Y rhesymau pam nad yw galwadau efallai'n arwain at gyswllt uniongyrchol pellach gyda chyflogwr yw:

- Yr adroddiad Proffil Sgiliau yn rhoi'r hyn mae ar y cyflogwr ei eisiau
- Cwblhawyr heb fod ar gael i gymryd galwad; ambell dro cydweithiwr/cynorthwyydd personol yn cymryd neges a'r alwad ddim yn cael ei dychwelyd
- Heb allu cysylltu â chyflogwyr; os yw'r cwblhawr yn Gyfarwyddwr neu'n Rheolwr Berchennog gall fod yn anodd tarfu ar eu hamser

Lle nad yw'r galw'n-ôl wedi bod yn llwyddiannus, defnyddir neges e-bost ddilynol gyda chanlyniadau tebyg i'r hyn a nodir uchod.

Er nad ydynt wedi eu cyfrif yn ffurfiol, mae tua 60% nad ydynt yn cael eu hateb na'u dychwelyd.

Atodiad 6: Datblygu Sgiliau – Arolwg Boddhad Cwsmeriaid

Yn 2016, penodwyd ORS i gynnal arolwg boddhad dwyieithog dros y ffôn i Busnes Cymru. Bydd holl raglen yr ymchwil yn cynnwys 4 ton, gyda disgwyl i'r don derfynol gael ei chynnal ac adrodd arni yn haf 2018. Hyd yma, mae Llywodraeth Cymru wedi derbyn 3 adroddiad tonnau, gyda phob un yn cynnwys 300 o gyfweiliadau i bob ton.

Nod yr ymchwil yw:

- Darganfod lefelau o foddhad cwsmeriaid;
- Deall mwy am gwsmeriaid – yn enwedig ansawdd y gwasanaeth a gofynion yr unigolyn;
- Nodi canlyniadau ac effaith gwasanaethau Busnes Cymru;
- Rhoi argymhellion ar gyfer gwella gwasanaeth Busnes Cymru;
- Dadansoddi boddhad cwsmeriaid ar draws amrywiol ffrydiau gwaith busnesau;
- Deall parodrwydd, a galluoedd, cleientiaid i wneud cyfraniad ariannol tuag at gymorth; a
- Cynnig cymariaethau ar draws yr amrywiol grwpiau gwasanaeth (ee Busnes Cymru, Rhaglen Cyflym Twf, etc.)

Gweithiodd ORS gyda Llywodraeth Cymru i ddyfeisio holiadur sy'n ceisio adnabod canfyddiadau cwsmeriaid o'r gwasanaeth gan ganolbwyntio'n benodol ar ansawdd gwasanaethau ac a oedd y gwasanaeth wedi'i deilwra i ofynion y cleintiaid. Yn dilyn gwaith maes, mae ORS yn dadansoddi'r data ac yn adrodd canfyddiadau a chasgliadau mewn adroddiad ar gyfer pob ton.

Cyn cychwyn pob ton, mae Llywodraeth Cymru'n darparu cronfa ddata o unigolion i ORS sydd wedi cysylltu â'r gwasanaeth yn y chwe mis blaenorol ac mae ORS wedyn yn haenu'r sampl i gynnwys y rheini sydd wedi derbyn cymorth lefel 1-4 a lefel 5. Roedd pawb o'r cleientiaid wedi ymwneud â'r gwasanaeth yn ystod y chwe mis blaenorol cyn cychwyn y cyfweld.

Ail-gysylltir wedyn â 15 pellach o gwsmeriaid pob ton ar gyfer cyfweiliad pellach mewn mwy o ddyfnder i ffurfio rhan o'r adroddiad ansoddol. Ar gyfer y cyfweiliadau dilynol hyn, mae ORS yn adolygu'r adborth gan ymatebwyr i'r prif arolwg ffôn, ac yn cysylltu â'r rheini sydd â barnau "pendant" (sef bodlon iawn neu anfodlon) yn ogystal â'r rheini sydd â phrofiad penodol y gellir ei archwilio ymhellach. Unwaith eto eu nod yw sicrhau trawstoriad eang o lefel 1-4 a 5.