MATERION SGILIAU DYFODOL SYDD YN EFFEITHIO AR SECTORAU DIWYDIANNOL YNG NGHYMRU

Y Sector Gwasanaethau Busnes a Chyllid

Sgiliaudyfodol Cymru

MATERION SGILIAU DYFODOL SYDD YN EFFEITHIO AR SECTORAU DIWYDIANNOL YNG NGHYMRU

Cynnwys

Crynodeb Gweithredol. i

1. Cyflwyniad tud6

2. Y Sector gwasanaethau Busnes a Chyllid tud7

3. Focws a sgiliau'r Sector tud14

4. Camau Gweithredu a Argymhellir tud17

Atodiad A: Cyfeiriadau. tud18

Atodiad B: Sectorau Cymru yn eu Cyd-Destun tud19

Sgiliaudyfodol Cymru

Crynodeb Gweithredol

Cyflwyniad

Mae'r ddogfen hon yn un mewn cyfres a gomisiynwyd gan Fforwm Ymchwil Cymru i Sgiliau'r Dyfodol. Bwriad cyffredinol y prosiect yw ymestyn ac ategu'r gwaith a ddechreuwyd gan brosiect gwreiddiol Sgiliau'r Dyfodol Cymru, oedd yn defnyddio data arolygon a rhagolygon i ragweld beth oedd yr anghenion cyffredinol yng Nghymru. Mae'r prosiect presennol yn ychwanegu astudiaethau o'r angen am sgiliau galwedigaethol yn y dyfodol o fewn sectorau allweddol yng Nghymru. Mae pob astudiaeth sector yn seiliedig ar ymchwil ddesg a chyfweliadau ansoddol gydag ymarferwyr a chyflogwyr, a bwriad pob astudiaeth yw darparu braslun o'r sector, y materion sy'n ymwneud â sgiliau a'r hyn y gellir ei wneud nawr ac yn y dyfodol er mwyn cryfhau'r sector ymhellach.

Mae busnesau a chyflogwyr ym mhob un o'r sectorau a astudiwyd wedi mwynhau llwyddiant aruthrol; dyna pam y daeth y sectorau hyn yn bwysig i Gymru. Ni ddylai'r sylw a roddwn i sgiliau cyfredol daflu cwmwl dros y cyraeddiadau hyn na phenderfyniad pawb dan sylw i gwrdd â'r her sydd o'u blaenau.

Proffil o'r Sector

Mae'r sector cyllid a gwasanaethau busnes yn amrywiol, ac yn cynnwys darparu gwasanaethau i fusnesau ac unigolion ym meysydd bancio, cyllid, yswiriant, gwasanaethau proffesiynol a gwasanaethau cyfrifiadurol. Wrth i ganolfannau galw gael eu cyflwyno mewn gwasanaethau ariannol, mae rhai o'r gwasanaethau a gyflawnid yn draddodiadol mewn canghennau lleol yn cael eu disodli. Yn ogystal, mae rhwydweithiau'r canghennau yn cael eu had-drefnu.

Mae nodweddion amrywiol iawn yn perthyn i gwmnïau sy'n delio â gwasanaethau busnes, ac mae goblygiadau'r nodweddion hyn yn arwyddocaol wrth ystyried datblygiadau ac anghenion o safbwynt sgiliau galwedigaethol.

Ym 1998 roedd tua 6,300 o sefydliadau yng Nghymru yn ymwneud â gwasanaethau cyllid a busnes, ac roedd tua un o bob tri ohonynt yn gwmnïau cyfreithiol neu gyfrifeg a 10% ohonynt yn fanciau neu'n gymdeithasau adeiladu. Mae is-sectorau eraill yn cael eu tangynrychioli'n arwyddocaol yng Nghymru o'u cymharu â'r cyfartaledd ym Mhrydain, gan roi cyniferydd lleoliad cyffredinol o 0.6.

Gan ddefnyddio'r diffiniad ehangaf o'r sector, mae oddeutu 95,000 o weithwyr mewn gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru. Heb gynnwys asiantaethau recriwtio a chwmnïau rheoli cyfleusterau, mae'r sector yn cyflogi oddeutu 57,000, gyda dau o bob tri ohonynt i'w canfod yn Ne Ddwyrain Cymru. O ran cyflogaeth mae gan y sector gynrychiolaeth wael yng Nghymru, gyda chyniferydd cyflogaeth o 0.6.

Rhagwelir y bydd y sector yn tyfu dros y deng mlynedd nesaf. Fodd bynnag, mae'r twf hwn yn arafach na'r hyn a ragwelir ar gyfer y DU yn gyffredinol, ac mae hyn yn arwain at dangynrychiolaeth bellach.

O ran niferoedd, galwedigaethau clerigol yw'r rhan fwyaf o swyddi yn y sector, gan gynrychioli dros chwarter o'r swyddi.

Roedd gan y sector cyfan Gynnyrch Domestig Crynswth (CDC) o £4,450 miliwn ym 1997, sef 16% o'r cyfanswm ar gyfer Cymru. Ar draws y DU gyfan, mae dros chwarter o'r CDC yn deillio o wasanaethau cyllid a busnes.

Dangosodd arolwg Sgiliau'r Dyfodol Cymru fod gan y rhan fwyaf o fusnesau'r sector (heb gynnwys canolfannau galw) gleientiaid a chwsmeriaid sy'n agos atynt yn ddaearyddol. Mae hyn yn arwyddocaol o ystyried bod y rhan fwyaf o fusnesau'r sector yn y de ddwyrain. Yn ogystal, mae Cymru'n dioddef oherwydd nifer y canghennau cwmni sy'n ceisio gwasanaethau proffesiynol mewn mannau eraill, a'r ffaith bod cwmnïau sy'n ymwneud â gwasanaethau cyllid a busnes yn cael ei had-drefnu.

Mae dros 75 o ganolfannau galw yng Nghymru, wedi'u lleoli'n bennaf yn y de. Mae ychydig dros hanner y canolfannau galw hyn mewn gwasanaethau cyllid a busnes, gyda'r mwyafrif ohonynt yn delio gyda thrafodion sylfaenol gan gwsmeriaid.

Mae swyddi sy'n delio â thrafodion sylfaenol o dan fygythiad posibl oherwydd newidiadau technolegol a all arwain at sefyllfa lle mae trafodion syml yn cael eu trin yn awtomataidd, a gweithredwyr yn delio ag ymholiadau mwy cymhleth.

Ffocws ar Sgiliau'r Sector

Mae'r ffaith bod y sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru yn cael ei dangynrychioli yn arwyddocaol oherwydd:

- mae'n chwarae rôl allweddol wrth greu amgylchedd lle y gall busnesau eraill ddatblygu;
- mae gwasanaethau busnes yn cynyddu'r potensial i ddenu neu ddatblygu cyflogwyr newydd.

Yn wahanol i lawer o sectorau eraill, nid oes yr un sefydliad mewn sefyllfa i ddarparu braslun strategol o'r sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru, neu i ddylanwadu ar ddatblygiadau o fewn y sector.

Mae tystiolaeth bod angen agyfnerthu cwmnïau proffesiynol bychain i'w galluogi i ddatblygu eu rôl wrth gefnogi busnesau sy'n tyfu, a sicrhau nad yw'r busnesau hyn yn ceisio cyngor proffesiynol o rywle eraill.

Mae gan y sector weithlu sydd â chymwysterau cymharol uchel. Nid yw'n glir a fydd y dadansoddiad cymwysterau presennol yn dal i fod yn hollol briodol wrth i ffyrdd newydd o weithredu gael eu cyflwyno i'r sector.

Ar hyn o bryd mae darpariaeth addysg a hyfforddiant sylweddol ar gael yng Nghymru, sy'n cwmpasu pynciau sy'n gysylltiedig â chyllid a busnes. Fodd bynnag, nid yw'n glir a yw'r bobl sy'n dilyn y cyrsiau hyn yn dod o'r sector gwasanaethau cyllid a busnes, neu a fyddant yn ceisio gwaith yn y sector hwnnw wedi iddynt gwblhau eu hastudiaethau.

Bydd sgiliau technoleg gwybodaeth yn bwysicach byth i weithwyr yn y sector yn y dyfodol. Mae'n hollbwysig bod gweithwyr yn gallu datblygu sgiliau "mwy cyffredinol" megis cyfathrebu, datblygu busnes ac arwain tîm.

Camau Gweithredu a Argymhellir

Mae angen archwilio ymarferoldeb datblygu fframwaith strategol i gefnogi'r gwaith o ddatblygu strategaethau ar gyfer datblygiad a thwf y sector.

Mae'r posibilrwydd y bydd busnesau mwy yn gadael yn fygythiad posibl i'r sector gwasanaethau cyllid a busnes yng Nghymru. Mae angen datblygu atebion priodol.

Mae angen ymateb i'r bygythiad posibl o ddisodli staff canolfannau galw gyda systemau awtomataidd.

Mae'n bwysig bod sefydliadau sy'n cynnig gwasanaethau busnes yn gallu cael yr effaith fwyaf ar fusnesau cleientiaid. Mae angen archwilio ffyrdd posibl o gyflawni hyn.

Mae angen ymateb i nifer gynyddol y gwasanaethau cyllid a busnes yn Ne Cymru, er mwyn sicrhau bod y sector yn aros yn gynaladwy ar draws Cymru.

Themâu ac Argymhellion

Rhif y Thema	Rhif Arg.	Cam Gweithredu	Amserlen	Prif Bartneriaid
1	1a	Archwilio'r potensial i sefydlu fforwm strategol ar gyfer y sector yng Nghymru	Dechrau 2000	Cynulliad/WDA/ Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ CETW/grwpiau'r sector
	1b	Annog Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol i adolygu gwybodaeth gyfredol ynglŷn â'r farchnad lafur er mwyn nodi nodweddion a materion Cymreig penodol, a chanfod ymateb strategol i anghenion sgiliau a hyfforddiant Cymru	Dechrau ddiwedd 2000, parhaus	Cyngor Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol y Sector/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	1c	Datblygu cysylltiadau rhwng cyrff allweddol Cymru a Chyrff Hyfforddi Cenedlaethol er mwyn archwilio'r posibilrwydd o weithredu ar y cyd yn y dyfodol	2001 cynnar	Cynulliad/WDA/ Cyngor Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ CETW
2	2a	Archwilio'r ffyrdd mwyaf priodol o atgyfnerthu'r sector yng Nghymru trwy ddenu buddsoddiad o'r tu allan a thrwy gefnogi cyflogwyr presennol	Parhaus	WDA/CETW/ Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol
	2b	Edrych pa ddulliau a fabwysiadwyd mewn rhannau eraill o'r DU ble mae'r sector yn gryf neu'n tyfu er mwyn nodi cyfleoedd posibl i Gymru.	Dechrau 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
3	3a	Ymchwilio'r rhesymau pam bod busnesau'r sector yn symud allan o Gymru, neu'n rheoli gweithgareddau yng Nghymru o Loegr. Canfod atebion posibl pellach i atal rhagor rhag gadael.	2001	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
4	4a	Ymchwilio faint o weithwyr posibl sydd ar gael ar gyfer canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch, yn enwedig o ran galluoedd ieithyddol a thechnegol	Diwedd 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	4b	Adolygu cyfleusterau hyfforddi a darpariaeth hyfforddiant bresennol y canolfannau galw a pha mor addas ydynt ar gyfer cefnogi'r anghenion ehangach am sgiliau mewn canolfannau galw	Dechrau 2001	WDA/ canolfannau hyfforddi/CETW
	4c	Os yn briodol, datblygu dull wedi'i dargedu o ddenu canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch	Diwedd 2001 ymlaen	WDA/ partneriaid lleol
5	5a	Adolygu darganfyddiadau'r gwaith gyda chyfrifyddion yng Nghanolbarth Cymru. Archwilio cyfleoedd i gyflwyno mentrau tebyg yn raddol mewn rhanbarthau ac is-sectorau eraill	Dechrau ddiwedd 2000	CETW/ busnesau'r sector
	5b	Gweithio gyda chyrff proffesiynol er mwyn archwilio cyfleoedd i weithredu ar y cyd er mwyn datblygu galluoedd y sector	2001 ymlaen	CETW/Cyflogwyr
6	6a	Adolygu'r ddarpariaeth addysg a hyfforddiant bresennol a'r niferoedd sy'n dysgu sgiliau sy'n gysylltiedig â chyllid a busnes. Canolbwyntio ar faint sy'n manteisio ar y cyrsiau hyn a chyfleoedd posibl i weithwyr a chyflogwyr y sector	Parhaus	Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ colegau/ prifysgolion/ darparwyr/CETW

1.Cyflwyniad

1.1 Mae'r ddogfen hon yn un mewn cyfres a gomisiynwyd gan Fforwm Ymchwil Cymru i Sgiliau'r Dyfodol. Bwriad cyffredinol y prosiect yw ymestyn ac ategu'r gwaith a ddechreuwyd gan brosiect gwreiddiol Sgiliau'r Dyfodol Cymru, oedd yn defnyddio data arolygon a rhagolygon i ragweld beth fyddai'r anghenion generig yng Nghymru yn y dyfodol. Nod y prosiect presennol yw ychwanegu astudiaethau o'r angen am sgiliau galwedigaethol yn y dyfodol o fewn sectorau allweddol yng Nghymru.

1.2 Mae busnesau a chyflogwyr ym mhob un o'r sectorau a astudiwyd wedi mwynhau llwyddiant aruthrol; dyna pam y daeth y sectorau hyn yn bwysig i Gymru. Wrth ganolbwyntio ar sgiliau cyfredol ni ddylem anghofio am y cyraeddiadau hyn na phenderfyniad pawb dan sylw i gwrdd â sialensau'r presennol.

1.3 Er hyn, dangosodd casgliadau rhagolygon prosiect cyntaf Sgiliau'r Dyfodol Cymru fod gwasanaethau busnes a chyllid yn gymharol wan yng Nghymru. Gwelir y gwendid yma, sy'n gysylltiedig â diffyg cymharol mewn safleoedd pencadlys arwyddocaol, yng nghyd-destun rhagolygon y bydd swyddi ym maes gweithgynhyrchu yn dal i leihau a chynnydd yn y gyfran o'r gweithlu sy'n ymwneud â chyflenwi gwasanaethau.

1.4 Os yw'r datblygiad hwn i fod yn un cadarnhaol i weithwyr yng Nghymru ac economi Cymru, bydd angen i lawer o'r swyddi neu fusnesau newydd hyn ym maes gwasanaethau fod mewn ardaloedd sydd â gwerth ychwanegol uchel. Mae'r astudiaeth hon yn canolbwyntio ar wasanaethau busnes a chyllid ac yn archwilio'r potensial i'r sector yma yn y termau hynny, a'r camau gweithredu posibl y gellid eu cymryd i annog gwireddu'r potensial yma.

1.5 Gyda phob un o'r adroddiadau ar sectorau unigol ceir adroddiad ar dechnoleg gwybodaeth a rheoli ar draws y sectorau a astudiwyd. Mae'r adroddiad yn adolygu'r sefyllfa ym mhob sector ac yn tynnu sylw at oblygiadau a themâu cyffredin.

Dull

1.6 Astudiwyd y sector gwasanaethau busnes a chyllid trwy gyfrwng ymchwil desg ac ymgynghori meintiol gyda sylwebyddion, ymarferwyr a chyflogwyr yn y sector.

1.7 Nid cynnal ymchwil brimaidd feintiol oedd y nod, ond yn hytrach ymgynghori gyda chynrychiolwyr y sector er mwyn canfod pynciau trafod yn ymwneud â sgiliau, y camau oedd yn cael eu cymryd mewn ymateb i'r pynciau hynny, a'r potensial ar gyfer gweithredu neu ddatblygiad polisi pellach. Dylai'r adroddiadau cyhoeddedig felly, ddarparu cyflwyniad clir i'r sector, a darlun o bynciau trafod y sector ar hyn o bryd ac awgrymiadau ar gyfer camau gweithredu cyfredol a phosibl.

2. Y Sector Gwasanaethau Busnes a Chyllid

2.1 Mae'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yn un amrywiol. Mae'r gweithgareddau craidd yn ymwneud a darparu gwasanaethau i fusnesau, er bod yno elfen sylweddol hefyd o wasanaethau manwerthu i unigolion. Mae **Tabl 2.1** yn dangos y sectorau cyffredinol a'r prif weithgareddau o fewn y sectorau hynny (fel y disgrifiwyd hwy ym Mhapur Ymchwil y Tasglu Sgiliau [9]).

Tabl 2.1: Prif Is-Sectorau a Gweithgareddau

Is-Sector Cyffredinol	Prif Weithgareddau
Bancio a Chyllid	Bancio Canolog Banciau Cymdeithasau Adeiladu Gwasanaethau Ariannol Eraill - Caniatâu credyd a benthyca
Yswiriant	Yswiriant Bywyd Pensiynau Yswiriant ac eithrio yswiriant bywyd
Gwasanaethau Proffesiynol	Gweithgareddau Ariannol Ategol Ymchwil a Datblygiad Gweithgareddau Cyfreithiol Cyfrifeg Ymgynghori Busnes/Rheolaeth Ymchwil i'r Farchnad Hysbysebu
Gwasanaethau Cyfrifiadurol	Ymgynghori ynghylch Caledwedd/ Meddalwedd Prosesu Data Cynnal a Chadw ac Atgyweirio

2.2 Mae bancio a chyllid ac yswiriant yn aml yn cael eu gosod gyda'i gilydd o dan y pennawd "Gwasanaethau Cyllid". O fewn elfennau Gwasanaethau Cyllid y sector, mae yno debygrwydd clir rhwng prif weithgareddau y busnesau dan sylw, sy'n golygu bod angen gallu denu a chadw staff sydd ag ystod tebyg o sgiliau.

2.3 Mewn Gwasanaethau Cyllid, mae'n bwysig cydnabod y newidiadau sydd ar waith yn y sector a'r effaith y mae'r rhain yn ei gael ar sgiliau. Rhaid nodiín arbennig y gwaith o sefydlu ac ehangu canolfannau galw, gan ddisodli, mewn sawl achos, y gweithgareddau a gyflawnwyd gan staff mewn canghennau a swyddfeydd lleol banciau a chwmniau yswiriant.

2.4 Mae'r newid yn strwythurau sefydliadau Gwasanaethau Cyllid yn cael effaith ar y galw am staff sy'n meddu ar lefelau sgiliau gwahanol. Yn benodol, bydd y gostyngiad ym maint rhwydweithiau canghennau yn lleihau'r galw am reolwyr tra bydd y symudiad tuag at werthuín uniongyrchol a phrosesau awtomatig yn golygu y bydd angen niferoedd mawr o weithwyr clerigol syín meddu ar sgiliau cymharol isel, gydag angen cynyddol am staff proffesiynol a thechnegol er mwyn datblygu a rheoli systemau.

2.5 Mae datblygiad canolfannau galw yn lleihau'r angen i leoli staff gwerthu a gwasanaethau cwsmeriaid yn agos i'r cwsmer. Bydd hyn yn arwain at gyfleon datblygu posibl trwy ddenu buddsoddiad mewnol gan gwmnïau syín gweithredu cyfleusterau o'r fath.

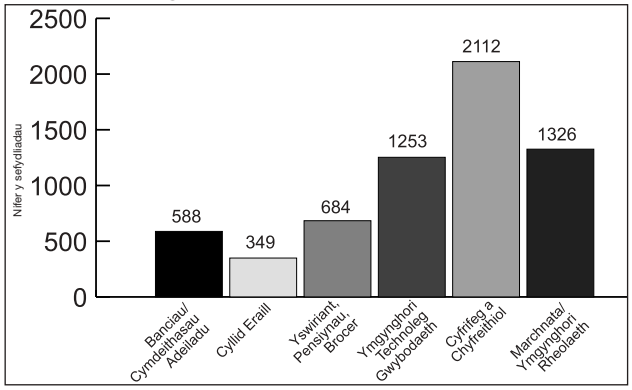
2.6 Yn y gwasanaethau busnes eraill a nodwyd uchod, ceir llawer llai o unffurfiaeth yn y busnesau dan sylw. Mae hyn yn arwyddocaol iawn os ydym yn ystyried sgiliau galwedigaethol yn y meysydd yma, wrth edrych ar gwmnïau mor amrywiol â chwmnïau ymgynghori Technoleg Gwybodaeth, cyfrifwyr ac asiantaethau hysbysebu.

Nodweddion y Sector

Cwmnïau

2.7 Ym 1998, yr oedd oddeutu 6,300 o sefydliadau cyllid a busnes yng Nghymru[2]. Mae **Ffigwr 2.1** yn dangos manylion am natur y sefydliadau busnes yn y sector.

Ffigwr 2.1: Sefydliadau Busnes a Chyllid yng Nghymru



Ffynhonnell: NOMIS

2.8 Mae Ffigwr 2.1 yn dangos bod tua un rhan o dair o sefydliadau busnes a chyllid Cymru naill ai yn gwmnïau cyfrifwyr neu'n gwmnïau cyfreithiol. Mae'r gyfran yma yn sylweddol uwch na gweddill Prydain, lle mae sefydliadau o'r fath yn cyfateb i lai na chwarter (23.3%) o'r sector. Mae bron i 10% o sefydliadauír sector yng Nghymru yn fanciau a chymdeithasau adeiladu, o'i gymharu ag ychydig dros 5% ar gyfer Prydain gyfan.

2.9 Mae'r ganran uchel o sefydliadau bancio, cyfrifeg a gwasanaethau cyfreithiol yng Nghymru o bosibl yn adlewyrchu'r ffaith bod prinder mawr yn is-sectorau eraill gwasanaethau busnes a chyllid.

2.10 Mae cwmnïau Ymgynghori Technoleg Gwybodaeth (caledwedd a meddalwedd) yn cyfrif am oddeutu un rhan o bump o sefydliadau'r sector yng Nghymru. Ar draws Prydain, mae cwmnïau ymgynghori Technoleg Gwybodaeth yn cyfrif am 28.9% o'r sector busnes a chyllid, tra bo cwmnïau ymgynghori marchnata/rheoli yn cyfrif am 28% o'r sector.

2.11 Mae cyniferyddion lleoliad yn rhoi arwydd o dangynrychiolaeth neu or gynrychiolaeth sector busnes mewn ardal ddaearyddol arbennig. Yn gyffredinol, mae busnesau yng Nghymru yn cynrychioli 4.2% o'r cyfanswm ar gyfer Prydain. Pe bai pob sector wediíi gynrychioliín gyfartal yng Nghymru, byddent yn cynrychioli 4.2% o gyfanswm Prydain ar gyfer y sector hwnnw ynghyd, chyniferydd lleoliad o 1.0. Mae tangynrychiolaeth gwasanaethau busnes a chyllid yn golygu bod y sector yn cynrychioli 2.5% yn unig o'r cwmnïau busnes a chyllid ym Mhrydain, gan arwain at gyniferydd lleoliad o 0.6 yn unig.

[1] *Employment Prospects and Skill Needs in the Banking, Finance and Insurance Sector, Chris Hasluck, Institute for Employment Research, University of Warwick, Skills Task Force Research Group, Paper9.*

[2] *Ffynhonnell – NOMIS*

2.12 Os edrychwn ar y cyniferyddion lleoliad ar gyfer yr is-sectorau, mae'r rhain yn amrywio o 0.33 ar gyfer gweithgareddau cysylltiedig â Thechnoleg Gwybodaeth, i 0.71 ar gyfer banciau a chymdeithasau adeiladu. Felly, mae hyd yn oed banciau a chymdeithasau adeiladu, sydd yn gyfran uwch o fewn y sector na'r cyfartaledd ar gyfer Prydain, wedi eu tangynrychioli yng Nghymru. Mae hyn, i ryw raddau, yn adlewyrchu'r ffaith bod "gweithgareddau busnes a chyllid yn y rhan fwyaf o wledydd yn tueddu i fod yn y canolfannau trefol mwyaf"[3].

Cyflogaeth

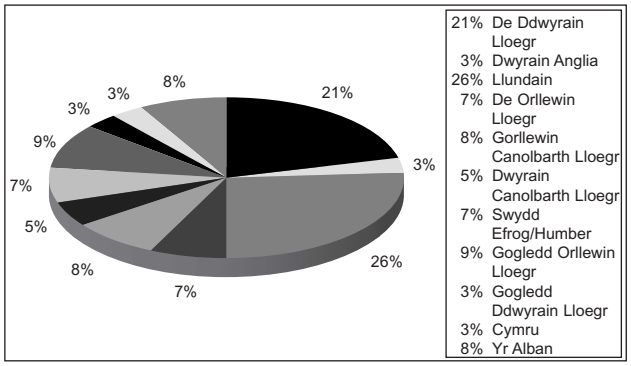
2.13 Amcangyfrifir trwy ddefnyddio diffiniad eang o'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru fod y sector yn cyflogi tua 95,000 o bobl, wedi'u rhannu ar draws yr is-sectorau fel a ganlyn:

- Gwasanaethau Cyllid - 23,600;
- Gwasanaethau Busnes - 59,000;
- Gwasanaethau Busnes a Chyllid eraill - 12,700[4].

2.14 Mae'r diffiniad yma yn cynnwys gweithgareddau megis asiantaethau recriwtio, darparu staff dros dro a rheoli cyfleusterau. Amcangyfrifir felly, bod gweithwyr yn y sector eang yn cynrychioli 8% o'r cyfanswm cyflogaeth yng Nghymru, tua hanner y lefel ledled y DU, sef 16%.

2.15 **Mae Ffigwr 2.2** yn dangos manylion y gwasanaethau busnes a chyllid ar draws Cymru, yr Alban a rhanbarthau Lloegr.

Ffigwr 2.2: Dosbarthiad Daearyddol Cyflogaeth



Ffynhonnell: NOMIS

2.16 Ym Mhrydain yr oedd ychydig llai na hanner (47%) oír holl swyddi ym maes gwasanaethau busnes a chyllid ym 1995 yn Llundain a De Ddwyrain Lloegr. Yr oedd Cymru yn cynrychioli 2.7% o gyfanswm cyflogaeth y sector, lefel debyg i Ogledd Ddwyrain Lloegr a Dwyrain Anglia.

2.17 Gan ganolbwyntio ar y gweithgareddau a nodwyd yn Nhabl 2.1, mae rhagolygon BSL a ddarparwyd ar gyfer yr astudiaeth yma yn awgrymu cyfanswm cyflogaeth yng Nghymru o 57,300, sef 2.5% o'r ffigwr ar gyfer y Deyrnas Unedig. Mae **Tabl 2.2** yn dangos manylion cyflogaeth ar draws rhanbarthau Cymru.

Tabl 2.2: Manylion Cyflogaeth yn ôl Lleoliad Daearyddol

Rhanbarth	Nifer Gweithwyr	% o Swyddi'r Sector yng Nghymru
Cyflogaeth		
De Ddwyrain Cymru	36,800	64.2
Gorllewin Cymru	9,600	16.8
Gogledd Cymru	7,500	13.1
Canolbarth Cymru	3,400	5.9
Cyfanswm	**57,300**	**100**

2.18 Mae **Tabl 2.2** yn dangos yn eglur mai De Ddwyrain Cymru syín arwain o safbwynt cyflogaeth, gyda dwy rhan o dair o swyddiír sector yng Nghymru wedi'u lleoli yno, tra bo llai na 6% o'r gweithwyr wediíu lleoli yng Nghanolbarth Cymru.

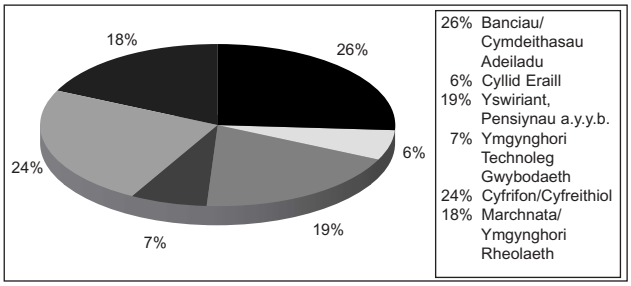
2.19 Mae'r cyniferyddion lleoliad a drafodwyd uchod yn seiliedig ar nifer y sefydliadau yng Nghymru felly nid ydynt yn adlewyrchu eu maint cymharol mewn termau cyflogaeth. Mae cyniferyddion cyflogaeth yn adlewyrchu cryfder cynrychiolaeth sector yn nhermau nifer y gweithwyr. Y cyniferydd cyflogaeth ar gyfer gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru yw 0.59, syín dangos bod cynrychiolaeth y sector yn gymharol wan.

2.20 Dengys rhagolygon BSL ar gyfer cyflogaeth yn 2010 y bydd nifer y gweithwyr yn y gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru yn gweld cynnydd o tua 11% i ffigwr o 63,500. Mae hyn yn gyfystyr , chynnydd cyson o 1.04% y flwyddyn yng Nghymru dros y cyfnod o ddeng mlynedd. Os llwyddir i wireddu'r cynnydd yma, fodd bynnag, bydd yn golygu mewn gwirionedd y bydd cyfran Cymru o gyfanswm y sector yn gostwng. Rhagwelir y bydd cyflogaeth y sector ar draws Prydain gyfan yn tyfu 1.5% bob blwyddyn rhwng 2000 a 2010, gan roi cynnydd cyffredinol o 16.6% dros y cyfnod. Bydd y tueddiad yma yn arwain at leihad bychan yn y cyniferydd cyflogaeth, gan ostwng i 0.53.

2.21 Mae'r rhagolygon yn dangos cynnydd bychan mewn swyddi o fewn y gwasanaethau busnes a chyllid sydd wedi'u lleoli yn Ne Ddwyrain Cymru hyd at 2010, ac erbyn hynny bydd dros 65% o gyflogaeth y sector yn y rhanbarth hwn. Mae hyn oherwydd gostyngiadau bychain mewn cyflogaeth ym mhob un oír tri rhanbarth arall.

2.22 Mae **Ffigwr 2.3** yn dangos manylion cyflogaeth yng Nghymru ar draws is-sectorau gwasanaethau busnes a chyllid, ar sail data oír Arolwg Cyflogaeth Blynyddol.

Ffigwr 2.3: Cyflogaeth yng Nghymru yn ôl Is-sector



Ffynhonnell: NOMIS

[3]Ffynhonnell – Bristow, Gripaios and Munday, 1998.
[4]Ffynhonnell – Future Skills Wales, BSL Forecasts

2.23 Mae tua hanner cyflogaeth Cymru yn y gwasanaethau busnes a chyllid mewn dau brif is-sector ñ banciau a chymdeithasau adeiladu (26%) a chwmniau cyfrifwyr a chyfreithwyr (24%). Mae 7% o gyflogaeth y sector mewn gwasanaethau ymgynghori Technoleg Gwybodaeth, gyda'r mwyafrif o'r gweithwyr hyn (85%) yn ymwneud , gwaith ymgynghori ynghylch meddalwedd.

2.24 Mae'r manylion cyflogaeth yn awgrymu ar gyfartaledd bod y sefydliadau busnes a chyllid yn fychan, gyda thua wyth gweithiwr ar bob safle. Y sefydliadau mwyaf yw'r banciau aír cymdeithasau adeiladu, sy'n cyflogi tua 21 o bobl ar gyfartaledd, tra bo cwmnïau ymgynghori Technoleg Gwybodaeth yn tueddu i fod yn fach iawn yng Nghymru, gan gyflogi tri gweithiwr ar gyfartaledd.

2.25 Maeíe ffaith bod sefydliadau yng Nghymru yn tueddu i fod yn fach, yn enwedig ym maes bancio, cyllid ac yswiriant yn dangos mai canghennau bach lleol yw'r rhain o fusnesau sydd â'u prif swyddfeydd, ac, mewn nifer cynyddol o enghreifftiau, eu swyddfeydd rhanbarthol, y tu allan i Gymru.

Galwedigaethau

2.26 Ymysg y galwedigaethau allweddol mewn gwasanaethau busnes a chyllid y mae'r canlynol:

- rheolwyr strategol, gan gynnwys cyfarwyddwyr, rheolwyr adrannol a changhennau;
- rheolwyr gweithredol, gan gynnwys rheolwyr swyddfeydd a changhennau;
- arbenigwyr trysorlys a buddsoddi;
- arbenigwyr busnes, gan gynnwys economegwyr, ystadegwyr, gwarantwyr, trafodwyr hawliadau ac arbenigwyr benthyciadau;
- arbenigwyr Technoleg Gwybodaeth, gan gynnwys rheolwyr systemau, dadansoddwyr systemau, hyfforddwyr Technoleg Gwybodaeth a gweithredwyr cyfrifiaduron;
- arbenigwyr cefnogi, gan gynnwys rheolwyr a hyfforddwyr personél,
- personél gwerthiant a marchnata;
- staff proffesiynol, gan gynnwys cyfrifwyr, cyfreithwyr, twrneiod a staff actiwaraidd;
- staff gwerthu dros y ffôn, gan gynnwys holl staff canolfannau galw;
- staff clerigol, arianwyr, ysgrifenyddion a chlercod.

2.27 Mae'r manylion galwedigaethol yn rhoi syniad cyffredinol o natur y sgiliau sydd eu hangen yn y sector busnes a chyllid. Mae'r galwedigaethau yn cynnwys arbenigeddau sy'n benodol i'r sector, megis gwarantwyr a thrafodwyr hawliadau mewn yswiriant, lle bydd sgiliau yn benodol i'r swyddogaethau hyn.

2.28 Er hynny, mae llawer o'r galwedigaethau mewn gwasanaethau busnes a chyllid hefyd i'w cael mewn sectorau busnes eraill. Er enghraifft, mewn cyfrifeg, fe all cyfrifwyr cymwysedig weithio naill ai mewn cwmni cyfrifwyr neu mewn rhannau eraill o'r sector gwasanaethau busnes a chyllid, neu fel arbenigwyr ariannol o fewn diwydiant.

2.29 Maeír ffaith bod galwedigaethauín croesi sectorau yn berthnasol i staff clerigol a chefnogi, yn ogystal ag i'r galwedigaethau proffesiynol. Mae gan hyn oblygiadau pwysig wrth geisio denu neu gadw staff yn y sector gwasanaethau busnes a chyllid.

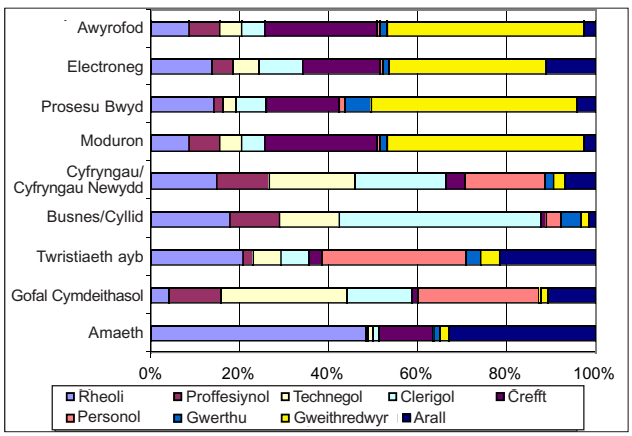
2.30 Mae data rhagolygon BSL yn dangos bod saith grŵp galwedigaethol yn cyfrif am ddwy ran o dair (61%) o gyflogaeth y sector, fel a ganlyn:

- 2,500 o reolwyr arbenigol (4.3% oír cyfanswm);
- bron i 5,600 o reolwyr sefydliadau ariannol (9.7%);
- 1,500 o broffesiynolion cyfreithiol (2.6%);
- 1,300 o broffesiynolion busnes a chyllid (2.2%);
- 3,500 o broffesiynolion busnes a chyllid cysylltiedig (6.1%);
- 15,200 o arianwyr a chlercod rhifiadol (26.4%);
- 5,300 o ysgrifenyddion a chynorthwywyr personol (9.3%).

2.31 Mae hyn yn dangos yn glir bwysigrwydd galwedigaethau proffesiynol yn nhermau niferoedd yn y sector, gan gynrychioli dros chwarter yr holl weithwyr. Bydd natur y galwedigaethau hyn a galwedigaethau rheolaethol yn newid yn sgil datblygiadau mewn dulliau gweithredu a thechnoleg. Er bod disgwyl cynnydd bychan yn y niferoedd sy'n cael eu cyflogi yn y galwedigaethau hyn, fe all newidiadau eraill syín effeithio ar y sector cyfan ddylanwadu ar y rhagolygon hyn.

2.32 Mae rhagolygon diweddar gan Business Strategies Limited yn rhoi amcangyfrif o broffil galwedigaethol cyffredinol y sector hwn a sectorau eraill a astudiwyd gan York Consulting. Mae **Ffigwr 2.4** isod yn cymharu'r proffiliau hyn. Mae'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yn cyflogi cyfran cymharol uchel o reolwyr a staff clerigol.

Ffigwr 2.4: Proffiliau Galwedigaethol y Sector, 2000



Ffynhonnell: Rhagolygon Sector Sgiliau'r Dyfodol Cymru BSL, 2000

2.33 Darperir cymariaethau pellach rhwng y sectorau a drafodwyd yng ngwaith York Consulting ar gyfer Fforwm Ymchwil Cymru i Sgiliauír Dyfodol yn Atodiad B.

Cynnyrch

2.34 Dangosodd amcangyfrifon o gynnyrch y sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru gan y Swyddfa Ystadegau Cenedlaethol a gyhoeddwyd yn Regional Trends fod gan y sector gwasanaethau busnes a chyllid ym 1997 (gan gynnwys gweithgareddau megis gwerthwyr tai, rhentu ac ati) gynnyrch mewnwladol crynswth o tua £4,540 miliwn neu 16% o'r cyfanswm. Mae hyn yn cyfateb i gynnyrch mewnwladol crynswth os o tua £45,000 i bob gweithiwr; ffigyrau oedd yn ail yn unig i Dde Ddwyrain Lloegr a thua 6% yn uwch naír cyfartaledd ar gyfer Prydain.

2.35 Er bod y sector gwasanaethau busnes a chyllid wedi'i dangynrychioli yng Nghymru yn nhermau nifer y busnesau a'r gweithwyr, mae'r ffigyrau hyn yn awgrymu fod y sector yn gymharol gynhyrchiol. Mae'n bwysig, fodd bynnag, dadansoddi'r fffigyrau hyn fesul is-sector.

2.36 Ym 1994, yr oedd gan fancio a chyllid gynnyrch mewnwladol crynswth o £51,000 i bob gweithiwr amser llawn, bron dwbl y ffigwr ar gyfer gwasanaethau cyfrifiaduron (£26,000) a mwy na dwywaith y ffigwr ar gyfer gwasanaethau cyfrifo (£22,000)[5]. Bu gostyngiad yn allbwn bancio a chyllid yng Nghymru dros y cyfnod o 1991 hyd 1995. Pe bai'r tueddiad hwn yn parhau yna fe fyddai hynny'n cael effaith ar y gallu i gynyddu cynnyrch gwasanaethau busnes a chyllid yn gyffredinol yn y dyfodol. Wrth barhau i ad-drefnu rhwydweithiau canghennau mewn ardaloedd gwledig a chynydduír ddarpariaeth o wasanaethau sydd , gwerth ychwanegol uchel o'r tu allan i Gymru maeín debygol y bydd y tueddiad yma yn parhau.

2.37 Mae rhagolygon BSL a baratowyd ar gyfer Sgiliau'r Dyfodol Cymru yn awgrymu bod allbwn mewn gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru (ac eithrio gwerthwyr tai, rhentu ac ati) oddeutu £2,755 miliwn, neu tua 12% o'r allbwn cenedlaethol. Mae'r sector yn cyfrif am gyfran lawer is o gynnyrch yng Nghymru na Phrydain. Ar draws y DU, mae bron i chwarter yr allbwn (22.3%) yn deillio o'r sector gwasanaethau busnes a chyllid.

Marchnadoedd

2.38 Canfu arolwg Sgiliauír Dyfodol Cymru fod busnesau o fewn y sector yn gweithredu mewn marchnadoedd daearyddol cymharol fychan, gan ddenu bron i dri chwarter o'u cwsmeriaid o fewn cwmpas 25 milltir (o'i gymharu â dwy ran o dair o gwsmeriaid ar draws pob sector yng Nghymru).

2.39 Mae cystadleuaeth ar gyfer y rhan fwyaf o gwmnïau busnes a chyllid hefyd yn tueddu i fod yn gymharol leol, gyda dwy ran o dair o'r prif gystadleuwyr o fewn cwmpas 25 milltir.

2.40 Mae natur leol gweithrediadau gwasanaethau busnes a chyllid yn adlewyrchu'r ffaith ei bod yn gymharol ddrud i gyflenwi'r gwasanaethau hyn i farchnadoedd sy'n bell i ffwrdd. Cymerwyd camau arwyddocaol wrth addasu'r ffyrdd y mae gwasanaethau ariannol a gwasanaethau eraill yn cael eu cyflenwi i gwsmeriaid unigol, trwy ddefnyddio canolfannau galw a chynyddu'r defnydd o'r Rhyngrwyd a thechnoleg arall. Er hynny, mae cyflenwi gwasanaethau i fusnesau wedi gweld llai o newid o'r math yma hyd yma. Mae hyn yn arwyddocaol, oherwydd yn ôl amcangyfrifon Uned Ymchwil Economi Cymru ym 1997, mae bron i 40% o gyflogaeth a chynnyrch gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru wedi'u canoli yn Ne Ddwyrain Cymru.

2.41 Mae natur y sector gwasanaethau busnes a chyllid ei hun yn adlewyrchiad o'r busnesau cleient sy'n cael eu gwasanaethu. Mae'n bosib gwahaniaethu rhwng busnesau brodorol Cymreig a swyddfeydd neu ganghennau cwmnïau sydd ,íu pencadlys yn rhywle arall.

2.42 Nododd Bristow, Gripaios a Munday bod nifer sylweddol o fusnesau yn ganghennau'n perthyn i gwmnïau o'r tu allan (naill ai ym meddiant cwmnïau o Brydain neu dramor) yng Nghymru ac ardaloedd ymylol eraill a bod hyn yn tueddu i arwain at sianelu prynu gwasanaethau trwy bencadlys corfforaethol, yn aml mewn ardaloedd dinesig. Felly, nid yw'r canghennau hyn yn datblygu cysylltiadau agos gyda'r sector gwasanaethau busnes lleol. Efallai fod hyn yn esbonio, i ryw raddau, dangynrychiolaeth y sector yng Nghymru.

2.43 Mae Cymru wedi tueddu i ddioddef o ganlyniad i ad-drefnu gan gwmnïau busnes a chyllid mawr, gan golli pencadlysoedd a swyddfeydd rhanbarthol i Fryste, De Orllewin Lloegr a Gorllewin Canolbarth Lloegr sydd wedi cael effaith ar Dde Ddwyrain Cymru yn benodol. Er enghraifft, mae Banc y National Westminster bellach yn ymdrin, Chymru o Orllewin Canolbarth Lloegr, tra bo gweithrediadau Banc Lloyds yn cael eu rheoli o Dde Orllewin Lloegr. Soniodd Bristow, Gripaios a Munday am batrymau tebyg mewn yswiriant, lle mae De Cymru yn cael ei wasanaethu gan swyddfeydd rhanbarthol yng Ngorllewin Canolbarth Lloegr a De Orllewin Lloegr, tra bo Gogledd Cymru yn cael ei wasanaethu gan swyddfeydd rhanbarthol yng Ngogledd Orllewin Lloegr.

2.44 Fe all y sefyllfa hon greu cylch dieflig. Fe all sector gwasanaethau busnes a chyllid cryf helpu i ddenu pencadlysoedd corfforaethol, gan gryfhau'r sector gwasanaethau busnes ymhellach. Mae hyn yn arwyddocaol i Gymru gan fod cynrychiolaeth y sector gwasanaethau busnes a chyllid yn gymharol isel ac wedi gweld twf araf o'i gymharu a'r sector mewn mannau eraill o'r DU. Mae tangynrychiolaeth a thwf araf yn arwyddocaol os yw'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru i gael effaith sylweddol ar economi Cymru'n gyffredinol.

Ffynonellau Newid

Banciau a Chymdeithasau Adeiladu

2.45 Trwy gydol y 1990au gwelwyd newidiadau sylweddol yn y diwydiant bancio, yn strwythurol a diwylliannol. Digwyddodd y newidiadau yn sgil dirwasgiad y 1990au cynnar, deddfwriaeth ryddfrydig a chynnydd mewn cystadleuaeth. Er enghraifft, symudodd rhai o'r cwmnïau archfarchnadoedd i wasanaethau bancio craidd a chyllid, a gwelwyd cystadleuaeth uniongyrchol rhwng banciau a chymdeithasau adeiladu ers Deddf Cymdeithas Adeiladu 1986.

[5]Ffynhonnell: Hill and Roberts (1996), Input Output Table for Wales, as reported in Bristow, Gripaios and Munday.

2.46 Awgrymodd ymchwil gan CREATE[6] ar ran y sector bancio bod y diwylliant busnes yn dod i ganolbwyntio mwy ar berfformiad. Ar yr un pryd gwelwyd newidiadau arwyddocaol mewn strwythurau, sydd yn eu tro wedi cael effaith sylweddol ar strwythurau galwedigaethol a natur y sgiliau sydd eu hangen yn y diwydiant.

2.47 Yn draddodiadol mae banciau wedi gweithio trwy rwydweithiau cangen, gyda changhennau yn darparu ystod cynhwysfawr o wasanaethau wedi eu cyd-drefnu trwy swyddfeydd rhanbarthol a phrif swyddfeydd. Mae'r ad-drefnu sydd wedi digwydd yn rhwydweithiau canghennauír banciau, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig, wedi cael cyhoeddusrwydd eang.

2.48 Ar yr un pryd, mae'r ystod o wasanaethau syín cael eu darparu gan fanciau wedi cynyddu'n sylweddol, yn enwedig o safbwynt morgeisi ac yswiriant. Mae newidiadau technolegol wedi arwain at gyflwyno bancio dros y ffôn a thrwy'r rhyngrwyd. Mae'r newidiadau hyn wedi arwain at strwythur gweithredol mwy cymhleth, gyda thwf staff gwerthiant a chanolfannau galw sydd yn symudol rhwng canghennau swyddfeydd. Ar ben hyn, mae pryniadau (megis Banc Lloyds yn prynu Cheltenham & Gloucester) ac uno sefydliadau yn y diwydiant (megis Lloyds a TSB) wedi arwain at fwy o resymoli rhwydweithiau cangen. Rhagwelir bod rhagor o uno sefydliadau yn anorfod.

2.49 Bydd y newid yn strwythur y diwydiant bancio yn cael effaith ar natur y gwaith i'w gyflawni. Bydd pwysigrwydd swyddi clerigol traddodiadol yn dirywio, ac yn cael eu disodli gan staff bwydo data neu delewerthu, ymgynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid a staff gwerthiant mwy arbenigol. Mae symudiad tuag at fancio dros y ffôn ac ar y rhyngrwyd yn lleihau'r angen am leoli llawer o swyddogaethau yn agos i'r cwsmer. Mae'r newidiadau yn arwain at lai o alw am reolwyr canghennau, tra'n cynyddu'r galw am oruchwylwyr ac arbenigwyr technegol er mwyn rheoli a chynnal systemau ac offer.

2.50 Y newidiadau allweddol sydd wedi cael effaith ar gymdeithasau adeiladu yw uno a throsiadau, gan arwain at ostyngiad yn nifer y cymdeithasau o 200 i 68. Mae'r cymdeithasau adeiladu sy'n weddill, fodd bynnag, yn ymrwymedig iawn i gadw eu statws cydfuddiannol, ac mae hynny yn ei dro yn dylanwadu ar eu dulliau gweithredu.

2.51 Tra bo rhwydweithiau canghennau banc at ei gilydd yn crebachu, mae cymdeithasau adeiladu naill ai yn cadw neu yn ehangu eu rhwydweithiau. Awgrymwyd y canlynol gan gwaith ymchwil a wnaed gan y Centre for Urban and Regional Development Studies (CURDS) ym Mhrifysgol Newcastle upon Tyne ac a gyhoeddwyd ar ddiwedd 1999:

- mae cymdeithasau adeiladu yn fwy tebygol na banciau o gadw eu rhwydweithiau canghennau;
- mae cymdeithasau adeiladu yn llai tebygol o gau canghennau mewn ardaloedd sy'n ddifreintiedig yn gymdeithasol.

2.52 Maeír cymdeithasau adeiladu sy'n weddill yn gweld twf cyson mewn busnes, ac mae ymchwil CREATE yn awgrymu y bydd hyn yn arwain at newid yn strwythur cymdeithasau yn y dyfodol. Yn benodol, mae'n debygol y gwelir symudiad tebyg ymysg y cymdeithasau mwy sy'n weddill i gynnig gwasanaethau uniongyrchol (dros y ffôn neu ar-lein). Bydd hyn yn ei dro yn arwain at fwy o angen am arbenigwyr Technoleg Gwybodaeth, datblygu systemau a gwasanaethau rhyngrwyd.

Yswiriant

2.53 Yn yr un modd maeír diwydiant yswiriant wedi gweld newidiadau dramatig mewn blynyddoedd diweddar. Gwelwyd nifer o sefydliadau amlwg yn uno (e.e. Royal Insurance a Sun Alliance; Commercial Union a General Accident), wrth i'r diwydiant brofi cyfnod o atgyfnerthu ac ymledu ar draws y byd.

2.54 Yr hyn sydd wedi ysgogi'r newidiadau hyn yw cynnydd yn nisgwyliadau cwsmeriaid (yn dilyn mynediad mwy hwylus at fwy o ddewis o ddarparwyr), cystadleuaeth oddi wrth sefydliadau ariannol eraill a ffynonellau eraill (e.e. banciau a chymdeithasau adeiladu sydd wedi troiín fanciau) a phwysau rheoleiddio cynyddol.

2.55 Newid allweddol fu datblygu sianelau gwerthu newydd, yn enwedig gweithrediadau gwerthu uniongyrchol trwy gyfrwng canolfannau galw, ynghyd â defnydd cynyddol o dechnolegau newydd.

2.56 Mae effaith y newidiadau yn strwythurau a gweithrediadau cwmnïau yswiriant yn amrywiol:

- dad-haenu rheolaeth;
- niferoedd llai o staff clerigol a gweinyddol traddodiadol;
- cynnydd yn niferoedd staff gwerthiant a marchnata;
- cynnydd yn niferoedd arbenigwyr Technoleg Gwybodaeth a busnes.

2.57 Disgwylir i dechnoleg arwain at ystod ehangach o ddulliau o werthu cynnyrch yswiriant, er bod disgwyl i ganolfannau galw barhau'n bwysig wrth gwrdd ag anghenion cwsmeriaid.

2.58 Bydd sefydliadau bancio ac yswiriant yn uno yn effeithio ar y sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru, gan arwain at fwy o ganoli a symudiad i gyfeiriad rhanbarthau gweithredol mwy a fydd yn golygu o bosibl y bydd gweithgareddau allweddol yn symud o Gymru i ranbarthau cyfagos yn Lloegr.

Canolfannau Galw

2.59 Mae Canolfannau Galw wedi bod yn ehangu'n gyflym mewn blynyddoedd diweddar ac, fel yr amlinellwyd uchod, mae eu rôl yn y sector gwasanaethau ariannol yn cynyddu yn ei bwysigrwydd. Nododd ymchwil gan Mitial ym 1999 bod yno 2,150 o ganolfannau galw yn cyflogi dros 20 o bobl yn y DU, gyda chyfanswm cyflogaeth o 270,000. Erbyn 2002, disgwylir i hyn godi i 5,000 o ganolfannau, gydag oddeutu 480,000 o weithwyr.

[6]*Ffynhonnell: Cometing Through Skills, Amin Rajan, Penny van Eupen and Kirsty Chapple*

2.60 Nid sector busnes fel y cyfryw yw Canolfannau Galw - nid ydynt yn gysylltiedig ag un math o fusnes neu farchnad yn unig; ac am y rheswm yma maent wedi eu cuddio mewn llawer o'r ystadegau cyhoeddus, sy'n dosbarthu busnesau yn y termau hynny. Strategaeth weithredol ar gyfer cyflenwi gwasanaeth i gleientiaid yw canolfan alw, sy'n golygu cyfuno technoleg telegyfathrebu a thechnoleg gwybodaeth.

2.61 Lleolir canolfannau galw o fewn saith marchnad fertigol allweddol yn y DU. Y rhain yw gwasanaethau cyllid, manwerthu (o bell), cyfleustodau, nwyddau defnyddwyr, teithio a chludiant, adloniant, canolfannau gorchymyn a rheoli - gan gynnwys gwasanaethau brys a chanolfannau torri lawr. Mae nodweddion arferol gweithrediadau canolfannau galw yn y marchnadoedd hyn fel a ganlyn:

- **Gwasanaethau cyllid:** galwadau i mewn ac allan. Cyswllt cwsmeriaid sy'n ffonio i mewn. Galwadau allan i werthu polisïau a nwyddau ariannol manwerthu ac adennill dyledion;
- **Cyfleustodau:** galwadau i mewn yn bennaf yn delio gyda thoriadau i'r cyflenwad ac ymholiadau ynglyn a biliau;
- **Siopa o Bell:** galwadau i mewn yn bennaf yn ymwneud , chymryd archebion neu nodi cwynion cwsmeriaid;
- **Cynhyrchion Defnyddwyr:** galwadau i mewn ac allan. Galwadau i mewn i linellau cymorth cynnyrch, yn delio ag ymholiadau technegol manwl. Anfon pecynnau mewn ymateb i geisiadau am wybodaeth. Galwadau allan yn gwerthu nwyddau i gleientiaid a dargedwyd;
- **Teithio a Chludiant:** galwadau i mewn yn bennaf i archebu tocynnau a holi am yr amserlen;
- **Adloniant:** galwadau i mewn yn bennaf er mwyn archebu tocynnau.

2.62 Gellir adnabod hierarchiaeth o weithgareddau canolfannau galw hefyd. Nodweddwyd canolfannau galw cynnar gan weithredwyr yn ymdrin , thasgau sylfaenol cymharol syml. Er bod y tasgau hyn i ryw raddau yn parhau, mae canolfannau galw bellach yn gysylltiedig â gweithgareddau soffistigedig iawn syín uchel eu gwerth, gan ddarparu cymorth technegol i gwsmeriaid. Mae yno gyfres o sgiliau craidd cyffredinol (a nodwyd mewn adroddiad gan InterConnect Communications) ar gyfer gweithwyr mewn canolfannau galw:

- ffordd gwrtais ar y ffôn;
- ymrwymiad cryf i wasanaeth cwsmeriaid;
- bod yn gyfarwydd â defnyddio bysellfwrdd.

2.63 Yn y canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch, ategir y sgiliau craidd hyn gan gymwyseddau tasg benodol. Mae Cymru wedi bod yn llai llwyddiannus na rhai rhanbarthau yn y DU wrth ddenuír canolfannau galw gwasanaethau busnes syín gofyn am lefel uwch o sgiliau ac sydd o ganlyniad yn talu cyflogau uwch.

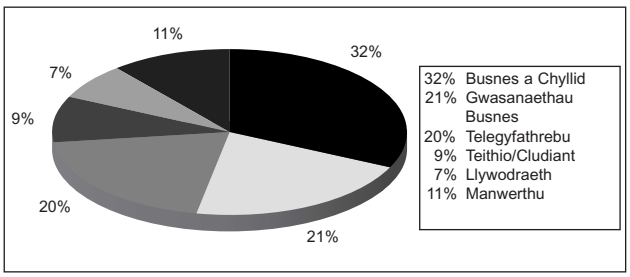
Canolfannau Galw yng Nghymru

2.64 Mae mwy na 75 o ganolfannau galw yn gweithredu ar draws Cymru, er bod y rhain wediíu lleoli'n bennaf yn y de, gyda 55 ohonynt yno. Mae Fforwm Canolfannau Galw ar waith yn Ne Cymru, gyda 53 aelod, sy'n ymgymryd â gwaith gosod meincnodau mewnol a ledled y DU. Yn y tymor canol i'r hir dymor, gwelir bod datblygiad y gweithlu yn flaenoriaeth mewn canolfannau galw, gydag elfen gref o gydweithredu mewn gweithgareddau datblygiad a hyfforddiant.

2.65 Er bod y rhan fwyaf o'r farchnad canolfannau galw yng Nghymru yn y de, nid yw ar hyn o bryd yn arddangos arwyddion gorboethi a welwyd mewn rhannau eraill o'r DU, megis Gorllewin Swydd Efrog, gyda staff yn teithio i mewn o ardal eang a phwysau am gyflogau uwch. Er hynny, mae ymdrechion yn cael eu gwneud i ehangu nifer y lleoliadau canolfannau galw i ffwrdd o ardaloedd Caerdydd, Casnewydd ac Abertawe, a chafwyd peth llwyddiant yn hyn o beth, megis lleoli canolfan galw 600 sedd yn Sir Benfro.

2.66 Mae **Ffigwr 2.6** yn rhoi manylion o'r mathau o ganolfannau galw sydd ar hyn o bryd yn weithredol yng Nghymru.

Ffigwr 2.6: Mathau o Ganolfannau Galw yng Nghymru



Ffynhonnell: NOMIS

2.67 Mae Ffigwr 2.6 yn dangos mai gweithrediadau gwasanaethau busnes a chyllid yw'r rhan fwyaf o ganolfannau galw yng Nghymru, gydag ychydig dros hanner y canolfannau yn rhan o'r sector. Yr oedd Cynllun Gwasanaethau Cyllid Awdurdod Datblygu Cymru yn canolbwyntioín benodol ar ddenu busnesau gwasanaethau cyllid i Gymru, gan gyfrannu at y llif i mewn o ganolfannau galw gwasanaethau busnes. Mae yna wahaniaeth rhwng elfennau canolfannau galw ac elfennau nad ydynt yn ymwneud a chanolfannau galw yn y sector gwasanaethau busnes a chyllid. Mae'r canolfannau galw yn fuddsoddiadau mewnol ac yn gwasanaethu ardal farchnad eang, yn aml y Deyrnas Unedig ond yn ehangach na hynny o bosibl. Mae'r gweithrediadau nad ydynt yn ymwneud , chanolfannau galw yn tueddu i beidio â bod yn symudol iawn ac maent wedi eu lleoli o fewn marchnadoedd daearyddol cymharol fychan.

2.68 Mae Awdurdod Datblygu Cymru wedi bod yn cefnogi datblygiad rhwydwaith hyfforddiant mewnol ar gyfer Cymru gyfan, gan gynnwys tystysgrifau cyn-mynediad a hyfforddiant CGC 2, 3 a 4. Sefydlwyd chwech o ganolfannau hyfforddiant ar gyfer canolfannau galw gyda'r dechnoleg ddiweddaraf, ac mae Colegau Addysg Bellach eraill

hefyd yn barod i gefnogi'r cynllun. Mae'r TECs, yn enwedig TEC De Ddwyrain Cymru, hefyd wedi rhoi cefnogaeth gref i'r rhwydwaith hyfforddi mewnol ar gyfer canolfannau galw yng Nghymru.

Rhagolygon ar gyfer y Dyfodol

2.69 Mae'r rhagolygon ar gyfer y sector gwasanaethau busnes a chyllid a gynhyrchwyd gan yr Institute for Employment Research yn nodi y bydd y twf cryf yn allbwn gwasanaethau cyllid a gwasanaethau busnes eraill yn parhau. Er hynny, mae disgwyl i newid mewn cyflogaeth amrywio. Rhwng 1997 a 2006, rhagwelir y bydd cyflogaeth mewn "gwasanaethau busnes eraill" yn cynyddu ychydig llai na miliwn, tra disgwylir i'r nifer a gyflogir mewn yswiriant weld cynnydd o lai nag 20,000. Dros yr un cyfnod, rhagwelir y bydd y cyfanswm sy'n cael eu cyflogi mewn bancio yn gostwng 27,000, gyda'r colledion hyn mewn swyddi amser llawn yn bennaf (dynion a merched).

2.70 Mae'r prif feysydd twf galwedigaethol mewn bancio fel a ganlyn:

- proffesiynol arall;
- proffesiynol cysylltiedig arall;
- gwasanaethau personol.

2.71 Rhagwelir lleihad yng nghyfanswm y nifer sy'n cael eu cyflogi mewn galwedigaethau clerigol ac ysgrifenyddol a rheolwyr yn y sector bancio. Mae hyn yn adlewyrchu symud disgwyliedig o swyddi rheolaethol i swyddi clerigol o ganlyniad i newidiadau trefniadol a thechnolegol.

2.72 Mae rhagolygon ar gyfer yswiriant yn awgrymu cynnydd yn nifer y rheolwyr corfforaethol a gweinyddwyr, gyda gostyngiad mewn swyddi galwedigaethau rheolaethol lefel is. Bydd meysydd twf eraill yn cynnwys proffesiynolion a phroffesiynolion cysylltiedig a galwedigaethau clerigol. Mae hyn yn adlewyrchu'r symud i ffwrdd o gyflogi broceriaid a staff gwerthiant i werthu uniongyrchol trwy ganolfannau galw.

Canolfannau Galw

2.73 Mae adroddiad diweddar yn awgrymu y bydd datblygiadau mewn technoleg adnabod llais yn cael gwared ar 20% oír swyddi newydd mewn canolfannau galw a ragwelir ar gyfer y 5 mlynedd nesaf, a 40% yn gyffredinol (OTR Group, 1999). Gydaír dechnoleg newydd gall systemau ymateb cyfrifiadurol gynyddol soffistigedig ddisodli'r trafodion mwy rheolaidd sy'n cael eu cyflawni dros y ffôn. Bellach gall canolfannau presennol gyfeirio trafodion o'r fath - er enghraifft ymholiadau balans cyfrif syml - i'r systemau hyn, gan adael asiantwyr yn rhydd i ddelio â materion mwy cymhleth. Nodir datblygiadau cysylltiedig hefyd, yn arbennig twf gwasanaethau sy'n seiliedig ar y Rhyngrwyd, a dyfodiad hir ddisgwyliedig "bancio drwy'r teledu", er mwyn cefnogi'r ddadl y bydd canolfannau galw yn graddol ddiflannu. Oherwydd natur y canolfannau galw a ddenwyd i Gymru hyd yma, bydd newidiadau o'r fath yn siwr o effeithio arni, gan fod llawer o'r canolfannau yn canolbwyntio ar drin trafodion sylfaenol.

2.74 Yn sicr bydd systemau o'r fath yn mynd yn bwysicach - fel bydd trafodion o system i system, lle bydd cyfrifiadur personol y cleient yn siarad gyda system y darparwr heb angen ymyrraeth ddynol (mae gwasanaethau bancio cyfrifiaduron personol eisoes yn gweithredu ar yr egwyddor hon).

2.75 Er hynny, gellir dadlau hefyd, wrth i gynnyrch ariannol a chynnych gwasanaethau eraill ddod yn fwyfwy soffistigedig, ac wrth iddynt gael eu targedu fwyfwy at rannau penodol o'r farchnad, y bydd yr angen i ategu systemau o'r fath gyda chyswllt dynol yn parhau. Yr hyn fydd yn cynyddu yw'r soffistigeiddrwydd a'r sgiliau fydd eu hangen gan yr asiant sy'n derbyn y galwadau, gan y bydd angen iddo/iddi ddeall cynnyrch cymhleth a pherthnasu'r rhain i amgylchiadau'r cleient penodol. Mewn sefyllfa o'r fath, mae'n bosibl na fydd yno gymaint o ganolfannau galw yn ymdrin ag ymholiadau neu wasanaethau cyffredinol, ond fe fydd nifer llai o ddarparwyr gwasanaeth integredig iawn syín gofyn am sgiliau uwch yn parhau'n bwysig. Yn ychwanegol, mae'n bosib y bydd cynnydd yn y cyfran o swyddi 'uwchdechnoleg' sy'n gysylltiedig â'r rhain - fydd yn cefnogi ac yn datblygu cynnyrch gwasanaeth awtomatig newydd.

3. Ffocws a Sgiliau'r Sector

3.1 Mae'r drafodaeth yn Adran 2 wedi nodi ystod o faterion sy'n ymwneud â'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru. Yn benodol, mae'n amlygu tangynrychiolaeth gymharol y sector a rhai o'r materion y mae'n rhaid eu hwynebu yn y dyfodol agos.

3.2 Mae tangynrychiolaeth y sector yn arwyddocaol am ddau reswm allweddol:

- mae'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yn chwarae rhan allweddol wrth greu amgylchedd lle gall mathau eraill o fusnes ddatblygu a ffynnu;
- mae'r gwasanaethau busnes hyn yn cynyddu'r potensial i ddenu neu ddatblygu cyflogwyr newydd ar draws ystod o sectorau.

3.3 Gall gwasanaethau busnes ysgogi twf cyffredinol yng ngwerth a chymhlethdod gwasanaethau masnachadwy ac elwa o hynny. O'r herwydd mae yna faterion cyflenwi a galw cysylltiedig y mae'n rhaid eu hystyried. Mae llawer o hyn yn cysylltu gyda materion yn ymwneud â rheolaeth, yn enwedig mewn busnesau bach a chanolig.

3.4 Yn wahanol i lawer o sectorau eraill yng Nghymru, nid oes yr un sefydliad mewn sefyllfa i ddarparu trosolwg o'r sector gwasanaethau busnes a chyllid. Mae hyn yn adlewyrchu, i ryw raddau yr ystod o wahanol fathau o fusnes, y gellid eu dosbarthu i bedwar is-sector o leiaf, pob un gydag amrediad o nodweddion gwahanol.

3.5 Tra bo'r Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol wedi cynnal amrediad o ymchwil marchnad lafur a sgiliau yn y sector, yn arbennig mewn gwaith bancio ac yswiriant, mae hyn wedi digwydd ar lefel Brydeinig neu'r Deyrnas Unedig, heb ganolbwyntio fawr ddim, os o gwbl, ar faterion penodol sy'n wynebu Cymru.

3.6 Yn y Canolbarth, dangosodd ymchwil a wnaed gan y TEC i ddatblygiad rheolaeth mewn busnesau bach a chanolig eu bod yn tueddu i geisio arweiniad a chyngor ar ddatblygiad busnes oddi wrth eu cyfrifwyr. Dangosodd gwaith cyffelyb gyda busnesau mwy fodd bynnag eu bod yn tueddu i geisio cyngor proffesiynol o ffynonellau eraill pellach i ffwrdd oherwydd eu bod yn rhagdybio nad oedd neb yn lleol yn gallu ymdrin ag anghenion y busnesau mwy yma.

3.7 Mae'r TEC wedi bod yn ymchwilio i'r gwerth ychwanegol y gall cyfrifwyr lleol ei roi i fusnesau, trwy wneud gwaith gyda chwmnïau cyfrifwyr a phobl busnes lleol, gan nodi yr hyn y mae busnesau cleient yn ei ddymuno, a'r hyn y mae cyfrifwyr lleol o'r farn y gallant ei ddarparu a pha gefnogaeth y gall asiantaethau cyhoeddus ei darparu. Mae'r gwaith yma wedi canfod gwahaniaethau yn y ffordd y mae cwmnïau proffesiynol a chleientiaid posibl yn edrych ar y gwasanaethau y mae'r cyfrifwyr a'r gwasanaethau yn gallu eu cynnig ac yn eu cynnig mewn gwirionedd.

3.8 Mae hyn yn codi dau gwestiwn sylfaenol:

- a yw cwmnïau cyfrifwyr lleol yn meddu ar y sgiliau a'r adnoddau sydd eu hangen i gefnogi datblygu busnesau sy'n tyfu?
- os ydynt yn meddu ar y sgiliau a'r adnoddau, a ydynt yn gallu eu marchnata'n effeithiol er mwyn datblygu'r agwedd hon o'u busnes?

3.9 Mae hyn yn amlygu'r ffaith bod angen i gwmnïau gwasanaethau busnes, boed yn gyfrifwyr, cwmnïau cyfreithwyr, ymgynghorwyr rheolaeth neu fusnesau cefnogi Technoleg Gwybodaeth, adnabod y cyfleon masnachol sydd ar gael iddynt a gallu datblygu'r cyfleon hyn i fusnesau sy'n cynhyrchu incwm. Yn y cyswllt hwn, nid yw cwmnïau gwasanaethau busnes bach yn wahanol i unrhyw fusnes arall.

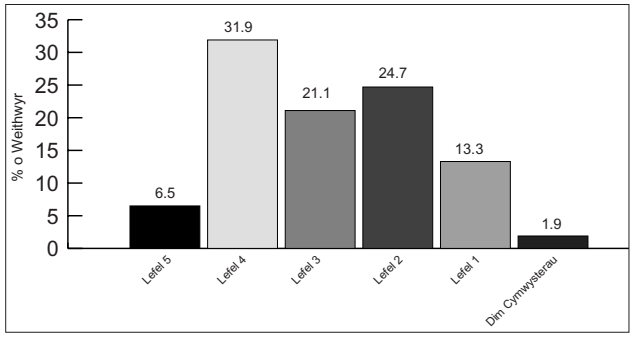
3.10 Mae gwaith yn cael ei wneud ar hyn o bryd yn y Canolbarth er mwyn asesu a oes yno alw am waith datblygu adnoddau ymysg cwmnïau gwasanaethau proffesiynol. Mae'n bosibl bod methu â chydnabod anghenion datblygu neu fethu â gweithredu arnynt yn creu rhwystrau i dwf cwmnïau proffesiynol. Fe all hyn gael effaith yn ei dro ar lwyddiant busnesau cleient.

3.11 O gofio pwysigrwydd yr is-sector ar gyfer datblygiad pellach, byddai'n werthfawr cynhyrchu ymchwiliad cychwynnol i'r gwasanaethau hyn yng Nghymru, ynghyd â mapio materion yn ymwneud â sgiliau mor fuan â phosibl. Mae'r ystod o wahanol fathau o fusnes yn y sector yn golygu na fydd yn bosibl darparu trosolwg cynhwysfawr o'r materion sgiliau hyn o fewn yr astudiaeth yma. Ond bydd yn bosibl dod â rhai materion i'r amlwg o sampl bychan iawn o fusnesau fel modd o adnabod blaenoriaethau posibl ar gyfer gweithredu gan bartneriaid yn y sector cyhoeddus.

Cymwysterau

3.12 Mae manylion am gymwysterau gweithwyr sy'n cael eu cyflogi mewn gwasanaethau busnes a chyllid yn rhoi darlun o natur cyflogaeth yn y sector. Dengys **Ffigwr 3.1** fanylion a ddarparwyd gan yr Arolwg y Gweithlu ynghylch cymwysterau ar gyfer y sector gwasanaethau busnes a chyllid yng Nghymru yn ystod Gaeaf 1999/2000.

Ffigwr 3.1:Dadansoddiad o'r Cymwysterau



Ffynhonnell: Arolwg y Gweithlu

3.13 Yr hyn sydd yn glir o Ffigwr 3.1 yw arwyddocâd gweithwyr yn y sector sy'n meddu ar gymwysterau cymharol uchel, gyda bron i un rhan o dair o weithwyr yn meddu ar radd gyntaf neu gymhwyster cyfatebol (cymhwyster Lefel 4) a 6.5% pellach ym meddu ar radd uwch neu gymhwyster cyfatebol (Lefel 5).

3.14 Mae'r gweithwyr sy'n gymwys hyd at Lefel 2 a 3, gan gyfrif am ychydig llai na hanner cyflogaeth y sector, yn amlygu pwysigrwydd staff clerigol ac ategol mewn gwasanaethau busnes a chyllid.

3.15 Mae'n bwysig ystyried y manylion hyn am gymwysterau yng ngoleuni'r newidiadau sydd yn digwydd yn y ffordd y mae gwasanaethau bancio ac yswiriant yn cael eu darparu ac effaith y newidiadau hyn ar sgiliau a chymwysterau y mae eu hangen ar weithwyr.

3.16 Fel nodwyd uchod, mae'r cynnydd yn y defnydd o ganolfannau galw a'r lleihad mewn rhwydweithiau canghennau banc yn debygol o arwain at ostyngiad yn nifer y rheolwyr, tra'n cynyddu'r angen am staff clerigol gyda sgiliau cymharol isel.

Y Ddarpariaeth Addysg a Hyfforddiant

3.17 Mae darparu addysg a hyfforddiant addas yn bwysig wrth geisio datblygu a gwella sgiliau mewn unrhyw sector. Yn y sector gwasanaethau busnes a chyllid mae'r ystod o sgiliau sydd eu hangen yn golygu bod cyfleon hyfforddiant a datblygiad yn dod o nifer o ffynonellau. Bydd y rhain yn cynnwys colegau, prifysgolion a darparwyr hyfforddiant preifat, ond bydd cyrff proffesiynol hefyd yn chwarae rhan bwysig mewn hyfforddiant cychwynnol a datblygiad proffesiynol parhaus eu staff proffesiynol.

3.18 Mae'n bwysig cydnabod nad yw cymwysterau addysgol neu alwedigaethol penodol yn ofyniad rhag blaen ar gyfer llawer o swyddi mewn gwasanaethau busnes a chyllid ac y bydd llawer o bobl sy'n astudio cyrsiau coleg, prifysgol neu gyrsiau eraill sy'n uniongyrchol berthnasol i'r sector yn mynd ymlaen i weithio mewn sectorau eraill. Er hynny, mae'n ddefnyddiol ystyried nifer y myfyrwyr sy'n astudio cyrsiau sy'n uniongyrchol berthnasol.

Addysg Bellach

3.19 Nododd ffigyrau o'r Cofnod Myfyrwyr Unigol ar gyfer 1997/98 mai busnes a rheolaeth oedd y maes astudiaeth mwyaf mewn colegau Addysg Bellach, ar sail niferoedd myfyrwyr. Ym 1997/98, yr oedd ychydig mwy na 52,000 o bobl yn astudio cyrsiau busnes a rheolaeth, 13% o'r cyfanswm o 398,000 ar draws Cymru. Yr oedd ychydig dros un rhan o dair o'r bobl yma yn ceisio ennill cymwysterau penodol mewn busnes neu reolaeth.

3.20 Yr oedd tua hanner y myfyrwyr busnes a rheolaeth yn Ne Cymru, gydag ychydig mwy na chwarter (27%) ohonynt yn ardal fforwm economaidd De Orllewin Cymru. Yr oedd 14% o'r myfyrwyr busnes a rheolaeth yn astudio yng Ngogledd Cymru gydag 8% yn astudio yn y Canolbarth.

3.21 O gofio pwysigrwydd cynyddol sgiliau Technoleg Gwybodaeth mewn gwasanaethau busnes a chyllid, yn enwedig mewn swyddi clerigol, mae'n arwyddocaol nodi mai ychydig llai na 52,000 o bobl oedd yn astudio cyrsiau cysylltiedig â Thechnoleg Gwybodaeth yn ystod 1997/98.

Addysg Uwch

3.22 Nododd ffigyrau o Gofnod Myfyrwyr HESA ar gyfer 1997/98 bod bron i 14,000 o bobl yn astudio pynciau busnes a gweinyddu mewn prifysgolion yng Nghymru, gan gyfrif am 13.8% o gyfanswm y myfyrwyr.

3.23 Astudiaethau busnes a gweinyddu oedd y maes astudiaeth mwyaf arwyddocaol yng Nghymru yn ystod 1997/98, yn nhermau cyfanswm y myfyrwyr. Yr oedd bron i ddwy ran o dair o bobl oedd yn astudio'r cyrsiau hyn yn fyfyrwyr amser llawn.

3.24 Mae'r ffigyrau ar gyfer cyfranogiad addysgol mewn pynciau sy'n gysylltiedig â busnes yn amlygu niferoedd cymharol uchel o bobl yn astudio cyrsiau sydd yn gyffredinol berthnasol i wasanaethau busnes a chyllid. Nid yw'n glir, fodd bynnag, faint o'r ddarpariaeth yma sy'n uniongyrchol berthnasol i arfogi pobl â'r sgiliau sydd eu hangen yn awr, neu yn y dyfodol, mewn galwedigaethau yn y sector gwasanaethau busnes a chyllid.

Galw am Sgiliau yn y Dyfodol

3.25 Mae'r rhagolygon tueddiadau cyflogaeth dros y deng mlynedd nesaf yn awgrymu twf cymharol fach yng nghyfanswm y gwasanaethau busnes a chyllid. Er na ragwelir twf sylweddol mewn cyflogaeth, bydd newid yn natur galwedigaethau yn cael effaith ar sgiliau.

3.26 Fel amryw o sectorau eraill, ar draws y sector cyfan, bydd sgiliau Technoleg Gwybodaeth yn cynyddu o ran pwysigrwydd. Mewn bancio ac yswiriant, bydd gan y defnydd cynyddol o ganolfannau galw oblygiadau sgiliau penodol ar gyfer staff rheoli a chlerigol. Yn y cyd-destun yma, bydd yn bwysig ystyried a yw gweithwyr presennol yn meddu ar y sgiliau priodol, neu yn gallu datblygu'r sgiliau hynny, neu a fydd yno elfen o ddisodli gweithwyr dros amser.

3.27 Mae'n bosibl y bydd newidiadau yn natur canolfannau galw yn cael effaith bellach ar ofynion sgiliau. Rhagwelir y bydd swyddogaethau sylfaenol delio â galwadau yn cael eu cyflawni'n gynyddol naill ai ar-lein neu gan ddefnyddio offer adnabod llais. Bydd angen cymorth technegol o hyd, fodd bynnag, gan arwain at alw am nifer llai o weithwyr gyda lefelau sgiliau uwch o bosibl.

3.28 Mewn rhannau eraill o'r gwasanaethau busnes a chyllid, bydd y sgiliau angenrheidiol yn cynnwys cyfuniad o sgiliau proffesiynol/technegol a sgiliau "meddalach" gan gynnwys cyfathrebu, datblygu busnes, ac arwain tîm. Mae'n debygol y bydd rhai cwmnïau gwasanaethau busnes yn meddu ar sgiliau proffesiynol neu dechnegol cadarn ond yn llai cryf mewn sgiliau ehangach, sy'n effeithio ar allu'r cwmni i ddatblygu. Bydd diffyg sgiliau angenrheidiol i ddatblygu cwmnïau yn effeithio ar gryfder cyffredinol y sector gwasanaethau busnes a datblygiad busnesau cleient.

3.29 Mae'r anghenion sgiliau a nodwyd yn y sector yn codi cwestiynau ynglŷn â'r ffordd orau o ymateb iddynt, yn enwedig yn absenoldeb prif gorff i roi arweiniad yng Nghymru. Bydd yn bwysig ystyried sut i ymdrin â gofynion sector amrywiol sydd ag ystod eang o nodweddion busnes yn y ffordd fwyaf effeithiol.

Astudiaeth Achos: IB Business Development Cyf

Cwmni darparu cefnogaeth Technoleg Gwybodaeth ac ailwerthu meddalwedd wedi'i leoli yng Nghaerdydd yw IB Business Development. Busnes craidd y cwmni yw darparu cefnogaeth Technoleg Gwybodaeth i fusnesau bach a swyddfeydd cangen cwmnïau mwy. Sefydlwyd y cwmni, sy'n cyflogi chwech o weithwyr, ym 1989 gan ddod yn gwmni cyfyngedig ym 1996.

Busnesau neu ganghennau sy'n defnyddio Technoleg Gwybodaeth yw cleientiaid IB Business Development, ond rhai sy'n rhy fach i gyflogi rheolwr Technoleg Gwybodaeth ac nad ydynt yn meddu ar y sgiliau priodol yn fewnol. Mae IB Business Development yn darparu "adran Technoleg Gwybodaeth barod" ar gyfer ei gleientiaid, gan ddarparu cyngor ar galedwedd a meddalwedd a chymorth Technoleg Gwybodaeth parhaus. Yn aml mae busnesau bach yn fwy cyfforddus yn delio gyda chwmnïau bach eraill, ond nid yw gwerthwyr mawr yn sylweddoli hyn. Mae'r cwmni ar gynllun peilot achrediad Technology Means Business ac mae'n ystyried y cynllun fel arf bwysig wrth gael ei gydnabod fel ymgynghorydd o ansawdd i fusnesau bach a chanolig.

Mae IB Business Development wedi datblygu pecyn o gymorth ar gyfer busnesau bach a chanolig o dan y brand Business Assist sy'n darparu atebion Technoleg Gwybodaeth trwy berthynas barhaus. Mae'r cwmni hefyd yn sylfaenydd Business Advantage, partneriaeth o'r sector preifat a chyhoeddus sy'n ceisio cynorthwyo busnesau bach a chanolig Cymreig i wneud y gorau o Dechnoleg Gwybodaeth.

Rhaid i IB Business Development a chwmnïau eraill tebyg ddal ati o hyd i feistroli newidiadau mewn technoleg a chynnyrch Technoleg Gwybodaeth newydd. Ond, wrth geisio diweddaru gwybodaeth rhaid canolbwyntio ar anghenion cleientiaid busnesau bach a chanolig y cwmni, neu fel arall mae yno berygl o daenu arbenigedd yn rhy denau. Er nad yw'r mwyafrif o fusnesau bach a chanolig ymysg y rhai cyntaf i fabwysiadu technolegau newydd, mae angen i'w hymgynghorwyr fod yn ymwybodol o ddatblygiadau a thueddiadau er mwyn darparu cymorth addas.

Er mwyn tyfu ymhellach, bydd angen i IB Business Development recriwtio pobl sydd â chyfuniad o sgiliau technegol a'r sgiliau meddalach angenrheidiol er mwyn gweithio'n effeithiol gyda busnesau cleient. Yn benodol, bydd angen i staff feddu ar y sgiliau cyfathrebu a rhyngbersonol er mwyn adeiladu perthynas gyda chleientiaid. Fe all fod yn anodd adnabod pobl sydd â'r sgiliau technegol cywir, ond mae'n fwy anodd recriwtio pobl sydd â'r cyfuniad iawn o alluoedd technegol a sgiliau meddalach i fod yn ymgynghorwyr busnes effeithiol.

Astudiaeth Achos: HSBC

Mae rhanbarth Cymru a De Orllewin Lloegr HSBC yn cynnwys rhwydwaith canghennau a gwasanaethau masnach amaethyddol y banc ar draws Cymru gyfan a De Orllewin Lloegr, o swyddfa ranbarthol yng Nghaerdydd. Rheolir canolfannau galw'r banc yn ganolog, yn hytrach nag o'r swyddfa ranbarthol.

Mae HSBC yn ceisio cadw ei bresenoldeb bancio yn y gymuned, sy'n cynnwys darparu gwasanaeth Cymraeg i'r cwsmeriaid hynny sy'n gofyn amdano. Mae hyn yn cynnwys mynediad ffôn uniongyrchol at ymgynghorydd sy'n siarad Cymraeg trwy gyfrwng rhif ffôn penodol.

Erbyn hyn mae HSBC yn recriwtio yn dilyn cyfnod lle na fu llawer o recriwtio. Mae'r sgiliau allweddol y mae'r banc yn chwilio amdanynt yn staff ei ganghennau yn ymwneud â'r gallu i weithio gyda chwsmeriaid, yn enwedig sgiliau rhyng-bersonol a datblygu perthynas gyda chwsmeriaid. Er bod angen sgiliau sy'n berthnasol i swyddi penodol, fel rheol gellir datblygu'r rhain trwy gyfrwng hyfforddiant. Mae HSBC felly yn ceisio recriwtio pobl sy'n gallu trin rhifau, gweithio'n gywir a dangos ymroddiad, yn ogystal â gofal am gwsmeriaid.

Ni fu llawer o newid yn natur gyffredinol y sgiliau y mae HSBC yn chwilio amdanynt yn ei staff. Erbyn hyn, serch hynny, mae'r cwmni'n well am adnabod y sgiliau sydd eu hangen yn y bobl y maent yn eu recriwtio. Mae arbenigwyr recriwtio wedi'u hachredu yn ymwneud â'r broses hon.

Gwelir bellach bod ymgeiswyr am swyddi yn meddu ar gymwysterau uwch na'r hyn a welwyd yn y gorffennol. Ceir tri phrif lwybr recriwtio - mynediad cyffredin, rhaglen hyfforddi rheolwyr a rhaglen rheolwyr gweithredol. Mae'r rhaglenni rheolwyr a rheolwyr gweithredol yn canolbwyntio ar raddedigion ac wedi'u trefnu'n genedlaethol, tra bo swyddi eraill yn cael eu llenwi o fewn y rhanbarth. Mae nifer cynyddol o raddedigion yn ymgeisio am fynediad cyffredin. Mae angen pwyso a mesur y cymwysterau uwch hyn gyda'r sgiliau wynebu cwsmeriaid a nodwyd eisoes.

Mae cyflwyno canolfannau galw yn cael effaith ar y cymysgedd o weithgareddau sy'n cael eu cynnal gan ganghennau. Mae'r gostyngiad yn nifer y trafodion sylfaenol sy'n digwydd mewn canghennau yn rhoi mwy o gyfleon i staff yn y canghennau i weithio gyda chwsmeriaid.

4. Camau Gweithredu a Argymhellir

4.1 Y mater allweddol a wynebwyd wrth gynnal yr ymchwil yma i'r sector gwasanaethau busnes a chyllid yw absenoldeb corff neu sefydliad sydd â'r gallu i ddarparu trosolwg strategol o'r sector yng Nghymru. Mae gan amrediad o gyrff gyfran yn hyn, gan gynnwys nifer o Gyrff Hyfforddi Cenedlaethol a chyrff proffesiynol, er nad ydynt yn rhoi llawer o sylw penodol i Gymru.

4.1 O gofio pwysigrwydd meddu ar sector gwasanaethau busnes a chyllid cryf yng Nghymru, rydym yn argymell archwilio ymarferoldeb datblygu fframwaith neu strwythur er mwyn i bartneriaid allweddol y sector cyhoeddus yng Nghymru gysylltu gyda'r sector a'i gyflogwyr. Bydd yn rhaid wrth y mewnbwn sector yma os yw Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Awdurdod Datblygu Cymru a chyrff cyhoeddus eraill i ddatblygu strategaethau addas ar gyfer twf yn y sector a fydd yn ystyrlon ac yn cael ei fabwysiadu gan y sector. Yn y cyd-destun yma, bydd yn bwysig adolygu canlyniadau'r gwaith a gomisiynwyd gan yr Adran Diwydiant a Masnach er mwyn cefnogi datblygiad clystyrau busnes strategol.

4.3 Gyda golwg ar sgiliau'n benodol, dylai partneriaid geisio datblygu cysylltiadau uniongyrchol gyda'r Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol sy'n ymdrin â'r sector gwasanaethau busnes a chyllid er mwyn canfod y ffyrdd mwyaf addas o ymdrin â blaenoriaethau a materion Cymreig.

4.4 Mae'n bosibl y gallai Cymru ddioddef yn sylweddol oherwydd bod busnesau Prydeinig a rhyngwladol yn llifo allan o'r wlad o ganlyniad i ganoli cynyddol ac wrth i fusnesau uno a phwrcasu ymhellach. Mae'n bwysig ystyried yr ymateb gorau i'r mater hwn, er mwyn dylanwadu ar y busnesau hynny sydd wedi lleihau eu presenoldeb yng Nghymru er mwyn atal mwy o'r prif gyflogwyr yn y sector gwasanaethau cyllid rhag gadael y wlad.

4.5 Mae Cymru wedi bod yn gymharol lwyddiannus wrth ddenu canolfannau galw gwasanaethau cyllid. Mae'r canolfannau hyn, fodd bynnag, yn tueddu i ymdrin â thrafodion syml a allai gael eu disodli gan systemau mwy awtomatig yn y dyfodol. Mae angen cydnabod y bygythiad posibl yma a chanfod y ffordd orau o ymateb iddo, o safbwynt canolfannau presennol ac unrhyw fuddsoddi mewnol newydd posibl.

4.6 Mae gan gyrff gwasanaethau busnes y potensial i wneud cyfraniad sylweddol i ddatblygiad eu busnesau cleient. Mae angen arfogi'r cyrff gwasanaethu, fodd bynnag, i weithio gyda busnesau deinamig a busnesau sy'n tyfu. Mae'n bosibl mai angen datblygiadol yw hyn. Mae yna botensial i adeiladu ar y gwaith sydd eisoes yn cael ei wneud yn y Canolbarth.

4.7 Mae'r sector gwasanaethau busnes yng Nghymru wedi'i ganoli'n sylweddol yn y de ddwyrain. Y perygl gyda hyn yw ei fod yn creu ffactor denu sy'n arwain at leihad yn nifer y sefydliadau a'r swyddi mewn rhanbarthau eraill. Mae angen ystyried sut i sicrhau cynaladwyedd parhaus y sector ar draws Cymru. Heb gyflawni hyn, mae yna berygl y bydd busnesau, yn enwedig yn y Gogledd a'r Canolbarth yn edrych tuag at ranbarthau cyfagos yn Lloegr i gyflenwi eu gwasanaethau busnes.

Themâu

4.8 Mae'r themâu allweddol ar gyfer gweithredu mewn perthynas â sgiliau gwasanaethau cyllid a busnes fel a ganlyn:

- datblygu **arweiniad strategol** ar gyfer materion perthnasol i'r sector;
- ymdrin â **thangynrychiolaeth** y sector;
- **lleihau all-lif** busnesau presennol;
- cynyddu canolfannau galw gwerth ychwanegol;
- cryfhau sefydliadau gwasanaethau busnes;
- adolygu'r ffordd y mae hyfforddiant a datblygiad yn cael ei gyflenwi.

Tabl 4.1: Themâu ac Argymhellion

Rhif y Thema	Rhif Arg.	Cam Gweithredu	Amserlen	Prif Bartneriaid
1	1a	Archwilio'r potensial i sefydlu fforwm strategol ar gyfer y sector yng Nghymru	Dechrau 2000	Cynulliad/WDA/ Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ CETW/grwpiau'r sector
	1b	Annog Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol i adolygu gwybodaeth gyfredol ynglŷn â'r farchnad lafur er mwyn nodi nodweddion a materion Cymreig penodol, a chanfod ymateb strategol i anghenion sgiliau a hyfforddiant Cymru	Dechrau ddiwedd 2000, parhaus	Cyngor Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol y Sector/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	1c	Datblygu cysylltiadau rhwng cyrff allweddol Cymru a Chyrff Hyfforddi Cenedlaethol er mwyn archwilio'r posibilrwydd o weithredu ar y cyd yn y dyfodol	2001 cynnar	Cynulliad/WDA/ Cyngor Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol Cymru/Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ CETW
2	2a	Archwilio'r ffyrdd mwyaf priodol o atgyfnerthu'r sector yng Nghymru trwy ddenu buddsoddiad o'r tu allan a thrwy gefnogi cyflogwyr presennol	Parhaus	WDA/CETW/ Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol
	2b	Edrych pa ddulliau a fabwysiadwyd mewn rhannau eraill o'r DU ble mae'r sector yn gryf neu'n tyfu er mwyn nodi cyfleoedd posibl i Gymru.	Dechrau 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
3	3a	Ymchwilio'r rhesymau pam bod busnesau'r sector yn symud allan o Gymru, neu'n rheoli gweithgareddau yng Nghymru o Loegr. Canfod atebion posibl pellach i atal rhagor rhag gadael.	2001	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
4	4a	Ymchwilio faint o weithwyr posibl sydd ar gael ar gyfer canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch, yn enwedig o ran galluoedd ieithyddol a thechnegol	Diwedd 2000	WDA/Uned Ymchwil Sgiliau'r Dyfodol Cymru
	4b	Adolygu cyfleusterau hyfforddi a darpariaeth hyfforddiant bresennol y canolfannau galw a pha mor addas ydynt ar gyfer cefnogi'r anghenion ehangach am sgiliau mewn canolfannau galw	Dechrau 2001	WDA/ canolfannau hyfforddi/CETW
	4c	Os yn briodol, datblygu dull wedi'i dargedu o ddenu canolfannau galw gwerth ychwanegol uwch	Diwedd 2001 ymlaen	WDA/ partneriaid lleol
5	5a	Adolygu darganfyddiadau'r gwaith gyda chyfrifyddion yng Nghanolbarth Cymru. Archwilio cyfleoedd i gyflwyno mentrau tebyg yn raddol mewn rhanbarthau ac is-sectorau eraill	Dechrau ddiwedd 2000	CETW/ busnesau'r sector
	5b	Gweithio gyda chyrff proffesiynol er mwyn archwilio cyfleoedd i weithredu ar y cyd er mwyn datblygu galluoedd y sector	2001 ymlaen	CETW/Cyflogwyr
6	6a	Adolygu'r ddarpariaeth addysg a hyfforddiant bresennol a'r niferoedd sy'n dysgu sgiliau sy'n gysylltiedig â chyllid a busnes. Canolbwyntio ar faint sy'n manteisio ar y cyrsiau hyn a chyfleoedd posibl i weithwyr a chyflogwyr y sector	Parhaus	Cyrff Hyfforddi Cenedlaethol/ colegau/ prifysgolion/ darparwyr/CETW

Atodiad A: Cyfeiriadau

'Employment Prospects and Skill Needs in the Banking, Finance and Insurance Sector', Chris Hasluck, Institute for Employment Research, Prifysgol Warwick, Papur 9 Grŵp Ymchwil y Tasglu Sgiliau.

'Financial and Business Services and Uneven Economic Development: Some Welsh Evidence', Bristow, Gripaios a Munday, 1988.

Business Strategies Limited (BSL), Sector Forecasts for the Future Skills Wales Research Forum, Awst 2000.

'Competing Through Skills', Amin Rajan, Penny van Eupen a Kirsty Chapple.

Atodiad B: Sectorau yn eu Cyd-Destun

Arolwg Byr o Faint a Phwysigrwydd Cymharol y Sectorau Cymreig

Mae'r papur hwn yn bwrw golwg dros y sectorau y dewisodd Sgiliau'r Dyfodol Cymru eu hastudio fel rhan o'r project ar sgiliau sectoraidd. Ei nod yw rhoi syniad o faint cymharol y sectorau dan sylw a pha mor bwysig ydynt yng Nghymru.

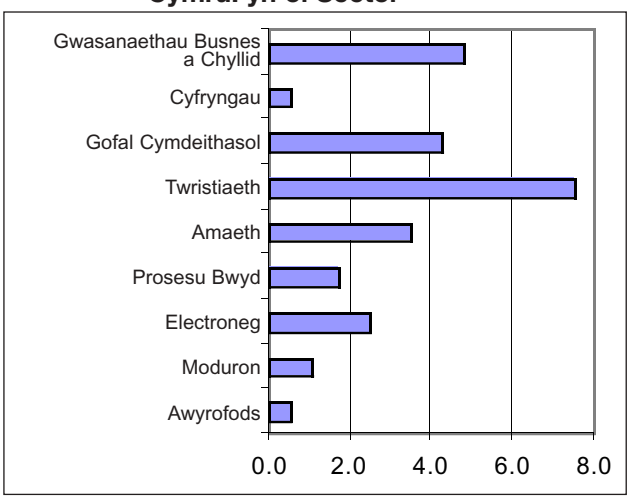
Daw'r data ar gyflogaeth a ddefnyddir yn yr adran hon o amcangyfrifon diweddaraf Business Strategies Limited (Awst 2000). Cafwyd y data ar unedau busnes gan NOMIS. Ni fydd rhai o'r gwerthoedd a roddir (er enghraifft ar gyfer nifer y busnesau yng Nghymru neu faint y gweithlu mewn sector arbennig) yn cytuno ag amcangyfrifon a chyfrifiadau o ffynonellau eraill. Mae hyn oherwydd gwahaniaethau yn y dull o ddiffinio sector, neu yn y dull o amcangyfrif. Fodd bynnag, trwy gadw at un ffynhonnell ar gyfer y drafodaeth hon roedd modd sicrhau cysondeb ac, o'r herwydd, gwell cymhareb. Mae hyn yn bwysig gan ein bod yn ymwneud yma â meintiau cymharol sectorau a nifer eu gweithwyr llawn gymaint â rhifau absoliwt.

Maint y Sector: Nifer y Gweithlu

Mae **Ffigwr B.1** yn dangos ffigurau cyflogaeth ar gyfer pob un o'r sectorau (cyflogedig a hunangyflogedig) fel canran o'r cyfanswm Cymreig. Yn ôl y mesur hwn Twristiaeth, Hamdden a Chroeso yw'r sector mwyaf o blith y rhai a ddewiswyd, yn cael ei ddilyn gan Wasanaethau Busnes a Chyllid, Gofal Cymdeithasol, Amaeth a Mentrau Fferm.

Ar y cyd, mae'r naw sector a ddewiswyd ar gyfer yr astudiaeth hon yn darparu gwaith (cyflogedig a hunangyflogedig) i oddeutu 26% o'r bobl sy'n gweithio yng Nghymru. Mae hyn yn rhoi syniad o rychwant a phwysigrwydd yr ymarferiad o ran deall materion yn ymwneud â sgiliau yng Nghymru a ffurfio polisïau i ymateb i'r materion hyn. (Sector cyhoeddus mawr sy'n gyfrifol am weddill cyflogaeth Cymru, yn cynnwys llywodraeth, addysg a gofal iechyd sector cyhoeddus, yn ogystal â'r sectorau primaidd, adeiladu, trafnidiaeth a chludiant, yn cynnwys manwerthu.)

Ffigwr B.1: Cyflogaeth fel canran o Gyflogaeth Cymru: yn ôl Sector

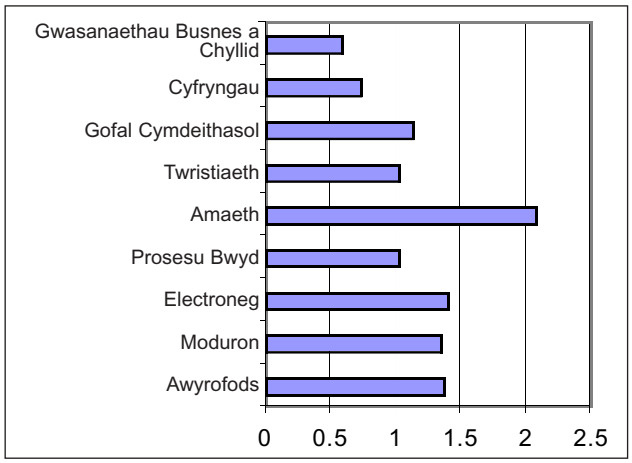


Ffynhonnell: Rhagolwg Sector Sgiliau'r Dyfodol Cymru, BSL

Cyniferyddion Lleoliad Cyflogaeth

Mae Ffigwr B.2 yn edrych ar sectorau yn nhermau eu pwysigrwydd o fewn Cymru o gymharu â'r DU i gyd. Mae'n gwneud hyn trwy gymharu cyniferoedd lleoliad cyflogaeth y sectorau. Defnyddir cyniferyddion lleoliad cyflogaeth i fynegi i ba raddau mae cyflogaeth mewn sector arbennig wedi'i leoli mewn rhanbarth arbennig. I ddarganfod cyniferydd lleoliad, rhaid canfod yn gyntaf beth yw'r ganran gyfartalog ar gyfer holl gyflogaeth y rhanbarth. Er enghraifft, trwy ddefnyddio amcangyfrifon BSL, gwelwn fod 4.3% o holl gyflogaeth y DU wedi'i leoli yng Nghymru.

Ffigwr B.2: Cyniferyddion Lleoliad Cyflogaeth Cymru: yn ôl Sector



Ffynhonnell: Rhagolwg Sector Sgiliau'r Dyfodol Cymru, BSL

Felly, os yw cyflogaeth mewn sector arbennig wedi'i ddosbarthu'n gyfartal dros holl ranbarthau'r DU byddai disgwyl i 4.3% o'i gyflogaeth fod yng Nghymru. Byddai canran cyflogaeth y sector yng Nghymru, sef 4.3%, yn gyfwerth â chanran gyfartalog cyflogaeth yng Nghymru.

I ddarganfod y cyniferydd lleoliad cyflogaeth, mae canran y sector yn cael ei fynegi fel cymhareb o'r ganran gyfartalog ar gyfer Cymru. Er enghraifft, os oes gan sector 5.2% o gyflogaeth y DU, byddai'r cyniferydd lleoliad cyflogaeth yn gymhareb o 5.2 i 4.3, neu 1.2. Felly, mae cyniferyddion o fwy nag 1 yn dangos gor-gynrychiolaeth o gyflogaeth yn y sector Gymreig o'i gymharu â'r DU i gyd. Mae cyniferyddion sydd oddeutu 1 yn dangos bod cyflogaeth yn y sector yng Nghymru yn debyg i'r hyn sydd i'w ddisgwyl o ystyried dosbarthiad cyffredinol cyflogaeth ar draws y DU. Mae cyniferyddion sydd o dan 1 yn nodi bod y sector yng Nghymru wedi'i dan-gynrychioli i raddau o ran cyflogaeth.

Dengys Ffigwr B.2 mai'r sectorau cryfaf yng Nghymru yn hyn o beth yw Amaeth a thri o'r is-sectorau cynhyrchu - Moduron, Awyrofod ac Electroneg. Mae cyflogaeth y sectorau hyn yn y DU wedi'i ganolbwyntio i raddau yng Nghymru, er gwaetha'r ffaith bod rhai ohonynt yn fach o gymharu â chyflogaeth yn gyffredinol yng Nghymru (Ffigur B.1.). Mae'r sector Gofal Cymdeithasol hefyd yn gryf o ran cyflogaeth tra bod Prosesu Bwyd a Thwristiaeth, Hamdden a Chroeso'n cyfateb i gyfran Cymru o gyflogaeth y DU.

Mae sector y Cyfryngau a'r Cyfryngau Newydd a'r sector Gwasanaethau Busnes a Chyllid wedi'u tan-gynrychioli yng Nghymru o ran cyflogaeth, gyda chyniferyddion lleoliad cyflogaeth ymhell o dan 1.

Maint y Sector: Nifer y Busnesau

Dull arall o gymharu sectorau yw yn ôl nifer yr unedau busnes o fewn pob sector. Gall hyn fod yn llai syml na'r dull uchod o ddefnyddio cyniferyddion lleoliad cyflogaeth. Yma rydym yn defnyddio data ar unedau busnes yng Nghymru a Phrydain gyfan a geir yn NOMIS. Y prif anhawster yw'r ddiffiniad o uned fusnes o fewn y ffigurau a gyhoeddwyd. Nid ydynt yn gwahaniaethu rhwng busnesau ar wahân, a changhennau neu safleoedd o fewn un busnes. Mae hefyd yn hepgor safleoedd busnes bach 'un person' nad ydynt yn cyflogi gweithwyr ffurfiol.

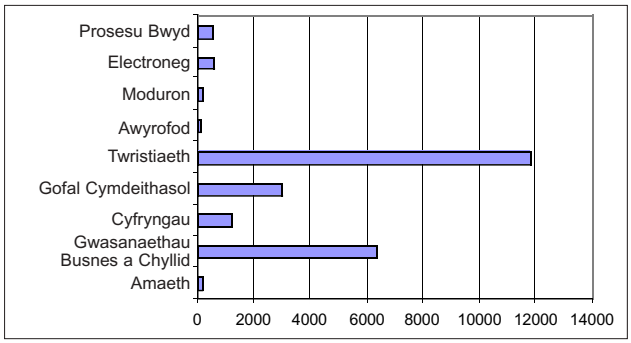
Golyga hyn y gall y ffigurau fod yn gamarweiniol, yn enwedig yng nghyd-destun y sector amaethyddol gan eu bod yn cynrychioli busnesau amaethyddol sy'n cyflogi gweithwyr, yn hytrach na phob fferm. Felly mae'r ffigurau ar gyfer mentrau amaethyddol yng Nghymru yn rhy isel o lawer. Er bod y ffigurau ar gyfer unedau busnes amaethyddol wedi'u cynnwys yn y dadansoddiad canlynol, **nid ydynt yn adlewyrchu'n deg nifer y safleoedd amaethyddol yng Nghymru.**

Mae **Ffigwr B.3** yn dangos y sectorau a astudiwyd yng nghyd-destun nifer yr unedau busnes yng Nghymru. Yn ôl y mesur hwn mae'n dangos mai'r sector Twristiaeth, Hamdden a Chroeso yw'r mwyaf o ddigon. Yn ôl ffigurau NOMIS, mae'r sector hwn yn cynnwys 12.4% o holl unedau busnes Cymru - oddeutu 1 o bob 8.

Mae 6.6% pellach o unedau busnes Cymru yn y sector Busnes a Chyllid, a 3.2% mewn Gofal Cymdeithasol. Mae'r sector nesaf atynt sef y Cyfryngau a'r Cyfryngau Newydd yn cynnwys nifer fawr o fusnesau a ddosberthir o dan 'gwasanaethau cyfrifiadurol eraill'. Fe all nifer o'r rhain fod yn fusnesau 'Cyfryngau Newydd' sy'n cyfateb i'n diffiniad ni yn yr astudiaeth hon. Ond efallai bod eraill yn darparu gwasanaethau hollol amherthnasol. Fel yr eglurwyd uchod, nid yw'r ffigurau ar gyfer amaethyddiaeth yn adlewyrchiad cywir o'r sector hwn.

Ar y cyd mae'r sectorau a gynhwyswyd yn yr astudiaeth hon yn gyfrifol am 25% o'r unedau busnes a leolir yng Nghymru.

Ffigwr B.3: Nifer yr Unedau Busnes - Sectorau Dethol



Ffynhonnell: NOMIS

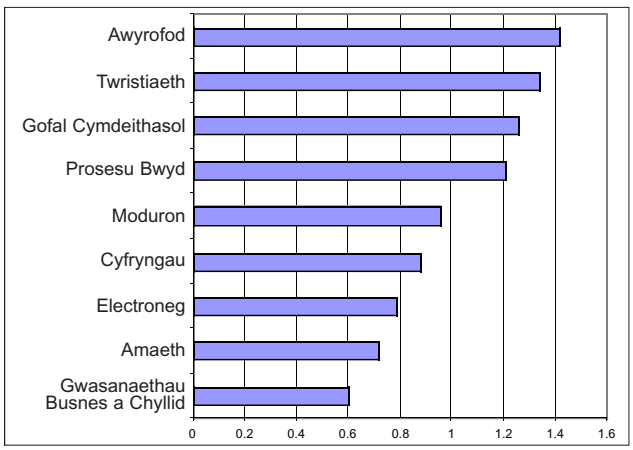
Cyniferoedd Lleoliad Safle y Sectorau Cymreig

Mae **Ffigwr B.4** yn dangos y cyniferoedd lleoliad safle ar gyfer y sectorau yn yr astudiaeth hon. Mae'r rhain wedi cael eu cyfrifo yn yr un modd â'r cyniferoedd lleoliad cyflogaeth a ddisgrifiwyd uchod ond gan ddefnyddio ffigurau unedau busnes yn hytrach na ffigurau cyflogaeth. Mae gan bedwar o'r sectorau gyniferoedd sy'n uwch na 1. Felly mae'r sectorau hyn wedi'u gor-gynrychioli yng Nghymru o'i gymharu â'r hyn y byddai rhywun yn ei ddisgwyl o ystyried Prydain i gyd. Mae'r cyniferoedd hyn yn dangos bod unedau busnes y sectorau hyn wedi'u crynhoi i raddau yng Nghymru. Y sectorau yw Awyrofod, Twristiaeth, Hamdden a Chroesawiaeth, Gofal Cymdeithasol a Phrosesu Bwyd.

Mae'r sector Cynhyrchu Moduron yng Nghymru, gyda chyniferydd lleoliad o 0.96, yn debyg i'r disgwyl o ran ei faint (yn ôl nifer yr unedau busnes). Mewn geiriau eraill, mae gan Gymru 'gyfran deg' o unedau busnes yn y sector hwn, yn ôl ffigurau NOMIS. Yn y pegwn arall, mae'r sector Busnes a Chyllid, gyda chyniferydd lleoliad safle o ddim ond 0.6, wedi'i dan-gynrychioli yng Nghymru - gan gadarnhau casgliadau astudiaeth gyntaf Sgiliau'r Dyfodol Cymru ym 1998.

Unwaith eto, mae'r cyniferydd ar gyfer 'Busnesau Amaethyddol' yn adlewyrchu cyfyngiadau'r dull, er ei fod mae'n debyg yn dangos bod ffermydd a busnesau amaethyddol yng Nghymru yn tueddu i fod yn llai na'r cyffredin ym Mhrydain yn yr ystyr bod llai ohonynt yn ddigon mawr i gael eu cynnwys fel unedau busnes.

Ffigwr B.4: Cyniferoedd Lleoliad Safle



Ffynhonnell: NOMIS

Dethol Sectorau ar gyfer yr Archwiliad

Mae'r drafodaeth uchod yn egluro i raddau pam y dewiswyd y naw sector dan sylw. Mae'r rhesymau'n amrywio, ond gellir eu mynegi'n syml fel a ganlyn (dewiswyd ambell sector am fwy nag un rheswm):

- sectorau gyda chyfran sylweddol o fusnesau a/neu gweithwyr yng Nghymru (Twristiaeth, Busnes a Chyllid, Gofal Cymdeithasol);
- sectorau sy'n bwysig i'r diwydiant cynhyrchu yng Nghymru (Awyrofod, Electroneg, Moduron a Phrosesu Bwyd);
- sectorau sy'n gymharol gryf yng Nghymru (Awyrofod, Twristiaeth, Gofal Cymdeithasol; Prosesu Bwyd);
- sectorau sy'n gymharol wan yng Nghymru, ond sy'n bwysig ar gyfer twf pellach (Busnes a Chyllid, Cyfryngau / Cyfryngau Newydd);
- sectorau o arwyddocâd arbennig i ddiwylliant a chymunedau Cymru (Amaethyddiaeth, Cyfryngau /Cyfryngau Newydd).

Y Sector Cynhyrchu

Mae cynhyrchu wedi bod yn bwysicach yn economi Cymru nag economi'r DU. Ym 1998, roedd y sector cynhyrchu (gan gynnwys ond heb ei gyfyngu i'r sectorau a astudiwyd yn y prosiect hwn) yn gyfrifol am gyflogi 19.7% o weithwyr Cymru. Roedd hyn yn cyferbynnu â'r ffigur ar gyfer y DU sef 16.6% - gwahaniaeth o 3.4 y cant. Mae'r rhagamcanion ar gyfer 2004 yn dangos cyflogaeth mewn cynhyrchu yn gostwng - 17.3% yng Nghymru a 14% yn y DU. Er bod y canrannau'n is, nid yw'r gwahaniaeth rhwng y sefyllfa yng Nghymru a'r DU, sef 3.3 y cant, yn newid fawr ddim (Yr Adran Addysg a Chyflogaeth, Skillsbase/IER, Mehefin 2000).

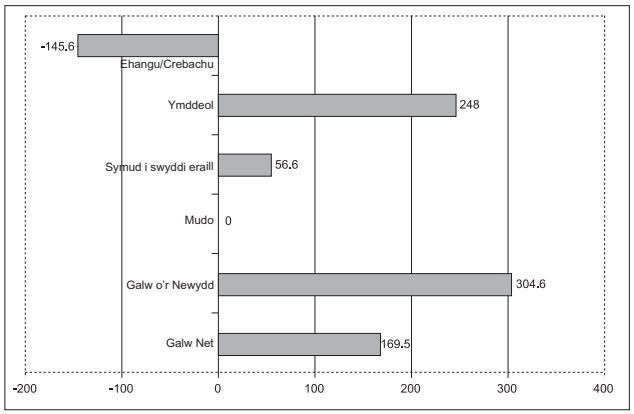
Er bod y rhagamcanion hyn yn dangos dirywiad gweddol arwyddocaol ym maint y sector cynhyrchu fel canran y cyflogaeth yng Nghymru, nid yw'r union nifer niferoedd yn sy'n gysylltiedig yn newid mewn ffordd mor arwyddocaol. Mae hyn o ganlyniad i gynnydd yn nifer y bobl gyflogedig yng Nghymru rhwng 1998 a 2004. Felly, mae cyfanswm y rhai sy'n gweithio yn y sector cynhyrchu ym 1998, sef 227,000, yn disgyn i 205,000 yn 2004 - gostyngiad o 22,000, neu ychydig dan ddeg y cant.

Wrth ystyried y galw am sgiliau yn y dyfodol, mae'n bwysig cofio nad yw'r dirywiad cymharol yn y sector cynhyrchu yn awgrymu diffyg galw am sgiliau cynhyrchu yn y dyfodol, fel y dangoswyd uchod. Roedd hwn yn un o'r elfennau ym methodoleg prosiect gwreiddiol Sgiliau'r Dyfodol Cymru.

Amlygir y pwynt hwn ymhellach gan ragolygon o'r galw i ddisodli'r swyddi sy'n gysylltiedig â chynhyrchu. Mae **Ffigur B.5** yn dangos rhagolygon o'r galw i ddisodli'r swyddi trydanol a metel medrus (SOC 52) ar gyfer y cyfnod rhwng 1998 a 2004, yn y DU. Yn ystod y cyfnod hwn, disgwylir i 145,600 o swyddi yn y meysydd hyn ddiflannu - rhan o'r dirywiad cyffredinol yn y nifer sy'n gweithio ym maes cynhyrchu a nodwyd uchod. Fodd bynnag, rhagwelir colledion o'r meysydd hyn wrth i 248,000 o bobl ymddeol a 56,600 yn symud swydd, gan olygu y bydd 304,600 o weithwyr i'w disodli. Mae hyn mwy na gwneud iawn am effeithiau'r dirywiad mewn cyflogaeth, gan adael ffigwr net o 169,500. Mae hyn yn cynrychioli'r galw am rai newydd, wedi'u hyfforddi ar gyfer y swyddi hyn yn ystod y chwe blynedd dan sylw. Gallai'r rhain fod yn rhai sy'n ymuno â'r sector o'r newydd, neu'n weithwyr sy'n gweithio yn y sector ar hyn o bryd sydd wedi ennill mwy o sgiliau a chymwysterau.

Gan gymryd y byddai angen oddeutu 4.5% o'r cyfanswm hwn yng Nghymru (sef maint bras y gweithlu yng Nghymru o'i gymharu â gweithlu'r DU), mae hyn yn awgrymu gofyniad net o oddeutu 7,600 o grefftwyr trydanol a metel yn ystod y cyfnod hwn yng Nghymru.

Ffigur B.5: Y Galw am Weithwyr Newydd: Crefftwyr Trydanol a Metel,1998-2004 (y DU)



Ffynhonnell: Skillsbase/IER Yr Adran Addysg a Chyflogaeth

Nodiadau

Cydnabyddiaeth

Liz Chiswell – Banks and Building Societies NTO
Tom Evans – Insurance and Related Financial Services NTO
Frank Edwards – nto tele.com
Alex Ford – Welsh Development Agency
Einir Burrowes – Mid Wales TEC
Richard Moddrell
Alan Jones – Wales Management Council
Ian Brooks – IB Business Development Ltd
Gareth Williams – HSBC
Kefin Wakefield – Pembrokeshire County Council

Safbwyntiau York Consulting Cyfyngedig yw'r rhai a fynegir yn yr adroddiad hwn.
Roger Turner, Awst 2000.