

Siarter ar gyfer Newid Gwaith Blaen Tŷ

Mae amgueddfeydd yn lleoedd hanfodol ar gyfer myfyrio, trafod, ymgysylltu, dysgu a chael hwyl. Mae cael gweld casgliadau ac ymwneud â nhw, mwynhau profiadau ac ymwneud â'r gymuned yn gwneud daioni i iechedd a lles pobl gan gadarnhau eu hunaniaeth a'u hymdeimlad o berthyn.

Mae'r ffyrdd o wneud hyn wedi ehangu dros amser i gynnwys mwy o ymgysylltu cymunedol a chyfranogiad digidol, yn enwedig yn ystod pandemig y coronafeirws. O ganlyniad i'r ehangu hwn, cafwyd cyfleoedd newydd a chyffrous i ymwneud ag amgueddfeydd, cymunedau a chasgliadau.

I lawer, mae bod yn agos at wrthrychau, sbesimenau ac arteffactau, a chael bod yn yr un lle ag eraill yn gorfforol, gan ymgysylltu, myfyrio, dysgu a mwynhau, yn gwneud lles mawr.

Ni fyddai modd mwynhau'r profiadau da hyn o amgueddfeydd heb i weithwyr amgueddfa proffesiynol ymgysylltu ag ymwelwyr, helpu i sicrhau eu bod yn ddiogel a diwallu eu gwahanol anghenion – o weini paned neu gynnig help i ddefnyddio dyfais ryngweithiol, i gyfeirio rhywun at doiled neu helpu plentyn sydd ar goll. Mae gwaith blaen tŷ yn allweddol.

Mae pob un o'r tasgau hyn yn helpu i sicrhau bod yr amgueddfa'n dal yn lle croesawgar, perthnasol, hygyrch a chanolog i'n profiad ni ac i'n cymdeithas yn gyffredinol.

Gan amlaf, gelwir y rhai sy'n gwneud y tasgau hyn mewn amgueddfa yn bobl 'blaen tŷ'. Mae'r bobl hyn, boed yn gyflogedig neu'n wirfoddol, yn rhoi profiad o amgueddfa'r 21^{ain} ganrif, a hebddynt ni fyddai amgueddfeydd yn gallu ymgysylltu â phobl, cynhyrchu incwm, ysbrydoli ymwelwyr, na thrafod y casgliadau.

Mae'r Siarter ar gyfer Newid Gwaith Blaen Tŷ yn casglu syniadau o waith ymchwil a wnaed gan Gymdeithas yr Amgueddfeydd, Front of House in Museums, a thîm pwrpasol y prosiect <https://www.museumsassociation.org/campaigns/workforce/a-front-of-house-charter-for-change/meet-the-team/>

Mae'r siarter yn cydnabod y rhan hollbwysig y mae pobl blaen tŷ yn ei chwarae wrth gynnig profiad o amgueddfa gyfoes ac mae'n darparu fframwaith ar gyfer ystyried systemau, diwylliant ac arferion sydd, yn ôl ein hymchwil ni, yn trin pobl blaen tŷ yn wahanol.

Er y gall arferion gwael yn y sector effeithio ar yr holl weithwyr, mae diffyg grym a dylanwad 'hierarchaidd' pobl blaen tŷ yn golygu bod profiadau negyddol yn cael eu chwyddo ac yn aml yn teimlo'n waeth. Oherwydd y canfyddiad a'r profiad hwn, penderfynwyd bod angen prysuro'r gwaith o wneud yr ymchwil hwn a chyhoeddi'r siarter.

Mae'r Siarter ar gyfer Newid yn cyflwyno'r egwyddorion gweithredu sy'n cyfrannu at brofiad mwy cadarnhaol yn y gwaith i bobl blaen tŷ.

Mae'r ddadl yn glir o'n hymchwil ni: os bydd amgueddfeydd yn mabwysiadu egwyddorion y Siarter ar gyfer Newid, mae pobl blaen tŷ yn teimlo y bydd yn gwneud lles i'w hymdeimlad o berthyn, eu perfformiad a'u teyrngarwch, ac felly mae dadleuon moesegol a dadleuon busnes clir dros greu profiad cadarnhaol o waith i bawb.

1.0 Llesiant

Rydym yn diffinio llesiant fel y cyflwr o fod yn gyfforddus, yn iach neu'n hapus; mae ein profiad o fywyd a'n profiad o waith yn effeithio ar ein llesiant. Er mai o safbwynt gweithiwr unigol yr edrychwn ar lesiant yn aml, mae gweithlu sydd â llesiant da yn arwydd o sefydliad iach a chynhyrchiol.

Mae nifer o elfennau'n effeithio ar lesiant, er enghraifft ymreolaeth (autonomy) a chynhwysiant, cydnabyddiaeth a chefnogaeth, a'r ffordd y cynlluniwyd y gwaith, gan gynnwys tasgau, a chyfforddusrwydd a diogelwch corfforol. Dangosodd ein hymchwil lawer o enghreifftiau lle'r oedd yr elfennau hyn ar goll yn y profiad o weithio.

Mae cyfrifoldeb moesegol a chyfreithiol ar amgueddfeydd i greu gweithle diogel a chadarn, yn gorfforol ac yn seicolegol, ar gyfer yr holl gyflogeion a phobl mewn rolau eraill. Mae elfennau y tu mewn a'r tu allan i'r sefydliad yn effeithio ar lesiant, yn arbennig yn achos pobl blaen tŷ gan mai nhw sy'n ymwneud fwyaf ag ymwelwyr a chymunedau.

Er enghraifft, dylem sicrhau:

- nad yw lefelau staffio yn peryglu'r casgliad, ymwelwyr na chydweithwyr
- bod digon o amser ar gael i gwblhau tasgau heb bwysau gormodol i gyflawni gofynion afrealistig
- bod adnoddau'n cael eu blaenoriaethu i wneud gwelliannau angenrheidiol, er enghraifft atgyweirio cyfleusterau neu ddyfeisiau rhyngweithiol er mwyn osgoi cwynion ychwanegol neu anfodlonrwydd ymwelwyr
- bod adborth a phryderon yn cael eu cymryd o ddifrif, er enghraifft, wrth ddelio â thresmasu a fandaliaeth
- bod pobl blaen tŷ'n cael eu cefnogi wrth ymdrin â sefyllfaoedd heriol, er enghraifft trwy gyfrwng polisiau, gweithdrefnau, hyfforddiant a chynghreiriaeth (allyship)
- bod asesiadau risg yn cael eu cynnal a bod mesurau lliniaru a hyfforddiant priodol ar gael, er enghraifft fel nad yw staff yn cael eu rhoi mewn sefyllfaoedd a allai fod yn ymosodol; neu fod trefniadau gweithio'n hwyr ar waith, er enghraifft talu am dacsis adref ar ôl amser y cytunwyd arno
- bod llesiant corfforol yn cael blaenoriaeth, er enghraifft bod dŵr a seddi ar gael fel rhan o'r drefn weithio arferol
- bod lle penodol a chyfforddus ar gael ar gyfer egwylliau gorffwys a chinio, er enghraifft nad oes angen bwyta cinio y tu allan yn y gaeaf

2.0 Contractau ac Amodau

Mae ar amgueddfeydd angen gweithlu sy'n cynrychioli eu cymunedau, sy'n cael ei barchu ac sy'n cael ei wobrwyo'n deg. Mae angen sicrhau'r gynrychiolaeth hon mewn timau blaen tŷ a thimau sy'n gweithio y tu ôl i'r llenni, fel bod pob aelod yn cael ei drin yn broffesiynol, yn deg a gyda chysondeb.

Mae'n sector amrywiol gyda gwahanol fodelau llywodraethu, gweithredu a chyllido. Mae'n briodol bod hyn, yn ei dro, yn effeithio ar fanylion strategaethau, polisïau a gweithdrefnau'r gweithluoedd, ond mae angen i'r cyfan gydymffurfio â deddfwriaeth ac adlewyrchu'r Cod Moeseg ar gyfer Amgueddfeydd a luniwyd gan Gymdeithas yr Amgueddfeydd <insert link>.

Dylai pobl blaen tŷ wybod yn sicr eu bod yn werthfawr a dylent gael eu cydnabod, eu gwobrwyo a'u parchu. Gall peidio â gwneud hynny amharu ar lesiant, ar recriwtio a chadw gweithwyr ac, yn y pen draw, ar brofiad pobl o'r amgueddfa.

Er enghraifft, dylem sicrhau:

- bod pobl blaen tŷ'n cael eu talu'n unol â'r Cyflog Byw Cenedlaethol, lle bo'n berthnasol
- bod cyfraddau tâl uwch neu gyfnod hirach o amser i ffwrdd, fel y cytunwyd, i'w cael yn lle gweithio oriau anghymdeithasol, lle bo'n berthnasol
- bod shifftiau mor rhagweladwy â phosibl ac y rhoddir digon o rybudd amdanynt
- na chaiff shifftiau eu newid ar fyr rybudd os oes modd gan fod hyn yn effeithio ar gostau teithio, gofal plant, ac ati
- bod teitlau swyddi neu rolau'n adlewyrchu'r tasgau a gyflawnir. Er enghraifft, mae rhai teitlau'n rhy gyffredinol ac yn tanbriso'r gwaith a wneir
- bod yr asesiadau gwerthuso swyddi yn gyfredol ac yn adlewyrchiad cywir o gynnwys y gwaith
- os oes angen gwisgo iwniform, bod honno ar gael heb gost ychwanegol a'i bod yn gyfforddus ac ymarferol
- bod y mathau o gontractau'n bodloni anghenion y sefydliad a phobl blaen tŷ. Er enghraifft, er bod manteision i gontractau parhaol neu gyfnod penodol, efallai y byddai'n well gan rai pobl hyblygrwydd contractau achlysurol. Dylai contract y cytunwyd arno rhwng y ddau barti sicrhau llesiant ac ansawdd bywyd priodol i bob person blaen tŷ

3.0 Cydnabyddiaeth

Pobl blaen tŷ yw wyneb yr amgueddfa. Mae modd i ymwelwyr gael profiad da o amgueddfeydd oherwydd bod y bobl broffesiynol hyn yn ymgysylltu â nhw, yn ceisio sicrhau eu diogelwch, ac yn gweithio i ddiwallu eu hanghenion amrywiol. Mae pobl blaen tŷ yn cyfrannu at sicrhau bod pob ymwelydd yn cael profiad diddorol a chadarnhaol o amgueddfeydd.

Mae angen i ni ymroi i gydnabod doniau a chyfraniadau pobl yn holl swyddogaethau a thimau amgueddfeydd, yn enwedig pobl blaen tŷ, oherwydd efallai i'r gwaith hwn gael ei ymleiddio neu ei ddiystyru cyn hyn o ganlyniad i hierarchaeth a rhagfarn sefydliadol.

Er enghraifft, dylem sicrhau:

- bod pobl blaen tŷ'n cael eu gweld fel unigolion ac nid fel grŵp unffurf. Yn aml, mae mwy o amrywiaeth mewn timau blaen tŷ nag yng ngweithluoedd meysydd eraill mewn amgueddfeydd
- bod sgiliau, gwybodaeth a dealltwriaeth yn cael eu gwerthfawrogi a'u cydnabod, er enghraifft trwy ofyn am safbwyntiau a sylwadau er mwyn gwella arferion gweithio
- ein bod yn cydnabod pob cydweithiwr, er enghraifft trwy ddefnyddio enwau cyntaf, dweud bore da, diolch a hwyl fawr
- bod pob cyfraniad yn cael ei werthfawrogi a'i gydnabod, trwy ddiolch a channol a thrwy alluogi'r holl staff i gymryd rhan mewn dathliadau
- bod pobl blaen tŷ'n cael eu hannog i gynrychioli eu sefydliad ac yn gallu gwneud hynny, pan fo'n briodol
- bod pobl blaen tŷ'n cael eu cydnabod, fel pobl eraill, am eu rhan wrth greu a darparu arddangosfeydd dros dro
- nad yw rôl cydweithwyr yn cael ei dibrisio yn gyhoeddus nac yn breifat, e.e. ar Twitter
- bod unrhyw systemau cydnabod yn cyfateb i'r rhai mewn rhannau eraill o'r sefydliad.

4.0 Cynhwysiant

Mae'n hanfodol cael ymrwymiad i arferion cynhwysol, o recriwtio i ddathlu, o gyfathrebu i wella. Mae cynnwys pawb sy'n gweithio mewn amgueddfeydd a gydag amgueddfeydd yn creu llwyddiant.

Bu tuedd i edrych ar bobl blaen tŷ fel rhai sydd ar y cyrion yn hytrach nag wrth graidd yr amgueddfa. Serch hynny, maent yn ganolog i brofiad yr ymwelydd a'r gymuned.

Mae gweld profiad pobl mewn amgueddfa drosoch eich hunan yn rhoi syniad ardderchog o'r hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio, ac mae'r dealltwriaeth hwn yn hanfodol. Dylid gwerthfawrogi'r arbenigedd hwn a'i ddefnyddio.

Er enghraifft, dylem sicrhau:

- bod lle ar gael i rannu barn ac adborth er mwyn gwella profiad yr ymwelwyr
- os oes penderfyniad yn effeithio ar ymwelwyr, y gofynnir am farn pobl blaen tŷ ar sail eu profiad uniongyrchol, er enghraifft er mwyn llunio a llywio profiadau, arddangosfeydd a rhaglenni newydd yn yr amgueddfa
- ymdrech i ymgysylltu a thrafod yn ehangach, oherwydd gwelwyd bod cael lleisiau amrywiol yn arwain at well canlyniadau - ni fydd un person blaen tŷ unigol yn cynrychioli meddylfryd y tîm cyfan
- bod pawb yn cael cyfle i gyfathrebu. Er enghraifft, ni ddylid disgwyl i bobl blaen tŷ fynychu cyflwyniadau i staff y tu allan i oriau heb dâl neu amser i ffwrdd yn ei le, lle bo'n berthnasol
- bod gwybodaeth sy'n ymwneud â'r amgueddfa ar gael iddynt yn ddi-oed, er enghraifft trwy gael cyfeiriad e-bost y gweithle a mynediad at fewnrwyd y gweithle
- bod cyfleoedd i feithrin perthnasoedd o fewn y sefydliad, er enghraifft trwy dynnu sylw at berthnasoedd allweddol rhwng adrannau neu dimau er mwyn cydweithio'n well
- ein bod yn gynhwysol wrth gyfathrebu a chynnig cyfleoedd. Er enghraifft, peidiwch â nodi wrth hysbysebu mai'r 'cyntaf i'r felin' a gaiff fynychu digwyddiadau neu hyfforddiant
- bod cyfleoedd i ddathlu yn agored i bawb. Dylid eu cynllunio er mwyn sicrhau bod cynifer ag y bo modd yn dod, gyda thâl os oes angen, yn yr un modd ar draws y sefydliad.

5.0 Datblygiad Proffesiynol

Mae datblygiad proffesiynol yn cynnwys yr holl hyfforddiant, gwybodaeth, a sgiliau angenrheidiol fel y gellir gwneud gwaith yn effeithiol, yn effeithlon ac yn ddiogel. Gall gynnwys gweithgareddau sy'n cyfrannu at ddatblygiad a symud ymlaen yn eich gyrfa.

Mae amgueddfeydd yn sefydliadau cymhleth sydd â llawer o swyddogaethau a thimau. Mae gan bob un wahanol ofynion technegol a safonau ymarfer, gwahanol anghenion hyfforddi a datblygu, a gwahanol lwybrau gyrfa.

Mae gwaith blaen tŷ yn waith arbenigol fel y mae swydd cadwraethwr yn waith arbenigol – yr unig wahaniaeth yw diben y gwaith, dim byd arall. Mae gwaith blaen tŷ yn yrfa o ddewis ynddi'i hun a dylid ei barchu a'i werthfawrogi yn yr un modd.

Er enghraifft, dylem sicrhau:

- bod rhaglen gynefino realistig a pherthnasol ar waith i gyflwyno hyfforddiant sylfaenol, gyda sesiynau diweddarau wedi'u cynllunio dros amser
- bod cyfleoedd i gymryd rhan mewn hyfforddiant yn adlewyrchu gofynion y gwaith, er enghraifft, sesiynau byr, dysgu ar-lein neu gau safleoedd er mwyn hyfforddi'r gweithlu
- bod cyfleoedd i gymryd rhan mewn hyfforddiant ar gael yn ystod oriau gwaith. Er enghraifft, ni ddylid disgwyl i bobl blaen tŷ gymryd rhan mewn hyfforddiant heb dâl neu amser i ffwrdd yn ei le, os yw'n berthnasol
- bod datblygiad proffesiynol a dyheadau gyrfa'n cael eu harchwilio yn ystod cyfarfodydd un-i-un a phrosesau arfarnu
- bod llwybr gyrfa tryloyw ar gael ym maes blaen tŷ, er enghraifft, y gellir gweld swydd-ddisgrifiadau ar gyfer pob rôl yn yr hierarchaeth
- bod gwybodaeth am lwybrau gyrfa mewn meysydd a thimau eraill ar gael i'r rhai sy'n awyddus i'w gweld, er enghraifft gyfleoedd i nodi 'sgiliau trosglwyddadwy' sy'n galluogi symudiadau llorweddol
- lle bo'n berthnasol ac yn bosibl, bod cyfleoedd ar gael i gyfoethogi profiad pobl er mwyn cyflawni dyheadau o ran datblygiad proffesiynol a datblygu gyrfa, er enghraifft micro-gysgodi neu gyfleoedd datblygu sy'n mynd y tu hwnt i 'wasanaethu cwsmeriaid', gan fanteisio ar feysydd diddordeb aelodau'r staff
- bod cyfleoedd i feithrin perthnasoedd, er enghraifft, gyfleoedd i rwydweithio a meincnodi – yn fewnol ac yn allanol.

Mae pobl yn dewis gwaith blaen tŷ am wahanol resymau ac felly mae'n bwysig cofio edrych arnynt fel unigolion yn eu hawl eu hunain, gyda'u cymhellion, eu hanghenion a'u disgwyliadau eu hunain, yn hytrach na fel grŵp unffurf.