



## 'Well Informed - Well Ahead'

### ***Che cos'è lo Standard matrix per i servizi di informazione e orientamento?***

**matrix** è lo Standard nazionale di qualità che individua il livello di buona pratica per l'erogazione di Informazione, Consulenze o i Orientamento (Information, Advice and Guidance - IAG) in Inghilterra. Lo Standard(1) è stato predisposto, in seguito ad una lungo consultazione, nel corso dell'anno 2001 dal Dipartimento per l'Istruzione e le Competenze, in partenariato con il Settore Orientamento, e altri attori istituzionali tra cui la Confederazione dell'Industria Inglese (CBI) e il Congresso dei sindacati. E' stato introdotto dai Ministri del governo come una delle componenti chiave nella strategie volta all'innalzamento della qualità degli standard e dell'erogazione di servizi di informazione e orientamento alle persone.

**matrix** è stato lanciato nel febbraio 2002 con grande plauso da parte delle organizzazioni, sia grandi che piccole. Lo Standard è stato reso disponibile a tutti nel settembre 2002. In meno di 9 mesi, circa 200 organizzazioni di tutti i settori economici hanno acquisito il marchio di qualità **matrix** e altre 1.200 stanno attualmente lavorando con i consiglieri matrix per accreditarsi entro l'anno.

---

(1) *Lo Standard matrix è di proprietà del Secretary of State for Education and Skills del Regno Unito ed è stato registrato al registro europeo dei marchi (European Trades Mark Registry)*

#### **Finalità**

Lo Standard

- esiste per assistere le organizzazioni nell'identificazione e nel perseguimento della buona pratica nell'erogazione dei servizi IAG;
- definisce i risultati di un servizio di qualità;
- adotta un approccio centrato sull'individuo per la qualità del servizio;
- promuove il principio di partecipazione, uguaglianza e trasparenza;
- fornisce un contesto per incoraggiare il miglioramento continuo della qualità

#### **Struttura**

lo Standard matrix è una potente struttura basata sulla buona pratica che consente alle organizzazioni di:

- assicurare consistenza e chiarezza nella loro pianificazione di attività verso il raggiungimento di IAG in modo tale che chiunque possa comprendere ciò che l'organizzazione intende raggiungere;
- valutare, verificare la propria performance e misurarsi nei confronti di altri sistemi di comparazione qualitativa già noti quali EFQM Excellence Model e Investors in People
- gestire più efficacemente il processo e fare un uso maggiore della formazione e dello sviluppo delle risorse;
- individuare in maniera regolare il punto d'incontro delle competenze con i bisogni aumentando l'efficienza e la velocità della risposta;

- gestire più efficacemente il processo e fare un uso maggiore della formazione e dello sviluppo delle risorse;
- individuare in maniera regolare il punto d'incontro delle competenze con i bisogni aumentando l'efficienza e la velocità della risposta;
- migliorare l'assunzione e il mantenimento di personale, alzandone il morale e la motivazione e incoraggiandone il senso di appartenenza;
- ottenere la fiducia del personale da parte del datore di lavoro responsabile nei confronti del proprio staff;
- ottenere il riconoscimento di qualità a livello nazionale attraverso un rigoroso processo di accreditamento.

Lo Standard è strutturato in due parti con dieci Elementi:

- cinque elementi che focalizzano nell'erogazione del servizio;
- cinque elementi che focalizzano sulla gestione del servizio.

Lo Standard verte su questioni pratiche, che ricorrono quotidianamente, quali il modo in cui i servizi IAG vengono gestiti e comunicati; come vengono commercializzati e promossi; come si forma e si supporta il personale; e ancora, come i sistemi assicurano il miglioramento continuo della qualità.

### **Impatto**

I riscontri avuti dalle organizzazioni accreditate sono stati molto incoraggianti. A prescindere dal settore il messaggio inequivocabile è che matrix sta facendo la differenza.

Per di più, dall'esperienza maturata alcuni dei più importanti datori di lavoro del Regno Unito (tra cui British Sky Broadcasting, Barclays University, Rolls Royce e BMW GB Ltd) che hanno partecipato volontariamente ad una sperimentazione di nove mesi, ha rafforzato la credibilità universale dello Standard.

*"Vogliamo sentirci sicuri del fatto che stremo danda un servizio di alta qualità che veramente viene incontro alle esigenze dei nostri impiegati. Lo Standard matrix fa esattamente questo" Lever Faberge*

Lo Standard **matrix** è estremamente complementare al Modello di eccellenza EFQM, ISO 9000 e Investors in People **"Matrix consolida gli altri marchi quali Investors in People e 1509001 e li porte oltre"** (Rolls Royce) e nei prossimi mesi l'intenzione è quella di rafforzare con successo la capacità di tenuto dello Standard come substrato grazie al quale acquisire altri standard nazionali e internazionali.

La reputazione dello Standard **matrix** è preceduta da un interesse crescente nello Standard, che si sta verificando soprattutto in Europa. Ad oggi, sono la Finlandia, l'Irlanda, l'Italia e la Svezia ad aver richiesto informazioni sullo Standard e a luglio avrà inizio un progetto pilota nel Nord Irlanda.

Per ulteriori informazioni su **matrix**:

[www.matrix-quality-standard.com](http://www.matrix-quality-standard.com)

Questo documento è stato predisposto da Stuart McRill in qualità di Consigliere accreditato **matrix** per il Dipartimento per l'istruzione e le Competenze