



'Well Informed - Well Ahead'

So what is the matrix Standard for information advice and guidance services?

matrix is the national quality Standard which sets a level of good practice for the delivery of Information, Advice and Guidance (IAG) in England. The Standard¹ was developed during 2001 by the Department for Education and Skills, in partnership with the Guidance Sector, other key stakeholders such as the Confederation of British Industry (CBI), the Trades Union Congress and through extensive consultation. It was introduced by Government Ministers as a key component in the strategy to raise standards and quality of delivery to people accessing guidance services.

matrix was launched in February 2002 to much acclaim from organisations, large and small. The Standard became generally available in September 2002. In less than 9 months, some 200 organisations from all sectors of the economy have achieved the **matrix** Quality Mark and a further 1,200 are working with Registered **matrix**

¹ The matrix Standard is the property of the UK Secretary of State for Education and Skills and has been registered with the European Trades Mark Registry.

Advisers for accreditation later this year.

Purpose

The Standard

- exists to assist organisations to identify and follow best
- practice in the delivery of IAG services
- defines the outcomes of a quality service
- takes an individual-focused approach to the quality of the service
- promotes the principle of participation, equality and transparency
- provides a framework to encourage continuous quality improvement

Structure

The **matrix** Standard is a powerful framework based on best practice and enables organisations to:

- ensure consistency and clarity in their provision of IAG provision so everyone understands what the organisation is trying to achieve.
- assess, check performance

and measure against other established quality benchmarks such as the EFQM Excellence Model and Investors in People

- manage the process more effectively and make more use of training and development resources
- fast track the matching of skills with needs, increasing efficiency and speed of response
- improve recruitment and retention, boost morale and motivation and encourage loyalty
- gain the confidence of staff as a responsible employer committed to its people
- gain valuable national recognition through a rigorous accreditation process

The Standard is structured in two parts with ten Elements:

- five elements that focus upon service delivery; and
- five elements focusing on the management of the service.

It covers practical, everyday occurring issues such as the way in which IAG services are managed and communicated; how they are marketed and promoted; how staff are trained and supported; and how systems ensure continuous quality improvement.

Impact

Feedback from accredited organisations has been most encouraging. Irrespective of the

sector the overwhelming message is that **matrix** is making a difference. Indeed, experiences of some of the UK's most successful employers (including British Sky Broadcasting, Barclays University, Rolls Royce, and BMW (GB) Ltd) which volunteered to participate in a 9 month Employer trial have strengthened the Standard's universal credibility.

"We want to feel confident that we are providing a high quality service that really meets our employees' needs. The matrix Standard does just that" - Lever Faberge

The **matrix** Standard is extremely complementary to the EFQM Excellence Model, ISO 9000 and Investors in People - *"The matrix Standard cements other quality marks such as Investors in People and ISO9001 and takes them a stage further"* (Rolls Royce) - and in the coming months, the intention is to embed successfully the Standard as a platform to achieve other national and international quality standards.

The reputation of the **matrix** Standard precedes it with increasing international interest in the Standard now being shown, particularly within Europe. To date, Finland, Ireland, Italy and Sweden have requested information on the Standard. In July, a pilot project is due to commence in Northern Ireland.

For more information on **matrix**:

www.matrix-quality-standard.com

This summary paper has been prepared for the Department for

*Education and Skills by Stuart
McRill a Registered **matrix** Adviser.*



'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 Trademark 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 od 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

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