

THE POLITICS OF QUALITY

Abstract

David Riesman once described the 'other-directed' individual as someone who 'wants to be loved rather than esteemed'. This may also be true of universities. They need to comply with the requirements of their external stakeholders ('other-direction'). However, if they are to gain respect in the wider higher education community, they should develop structures and systems that are fit for their own purposes ('inner-direction'). A university may aspire to being both loved and esteemed: it should both externally accountable and capable of determining its own character and mission.

In this presentation I shall show that a university's approach to quality assurance depends on how it balances the priorities and interests of the stakeholders that lie both within and outside the institution. This is a complicated act: it is not easy to reconcile the various interests of internal stakeholders (staff, students, senior managers), and it is difficult to satisfy equally the demands of politicians, accreditation agencies, employers and business interests. It is also hard to devise a quality assurance system that balances the accountability of a university to its external stakeholders whilst commanding the support of its own staff.

The presentation will explore the politics of stakeholder interest in the United Kingdom and in other countries and regions. I shall argue that this provides a basis for understanding different 'styles' of quality management and a distinction will be made between 'collegial', 'consumerist' and 'managerial' approaches. In the UK, there has been a recent tendency for universities to succumb to external requirements and in doing so they have abandoned their collegial traditions. The same may be true of other countries in which universities are subject to exacting accreditation and commercial requirements.

I shall end by exploring the risks of 'realpolitik' and 'other direction'. Excessive deference to the requirements of external stakeholders puts at risk the wider academic reputation of a university and the esteem in which the institution's quality assurance system and its senior managers are held by its academic staff. Without the active and willing support of staff, quality management systems will remain costly but ineffective. I shall conclude therefore that the design and implementation of these systems must strike a judicious balance between accountability and trust – between satisfying the needs of external stakeholders and respecting the interests and intelligence of staff and students.

This presentation will be delivered in English.

Prof J C P Raban

September 2013

LA POLITIQUE DE QUALITÉ

Résumé

David Riesman a décrit l'individu 'other-directed', comme quelqu'un qui 'veut être aimé plutôt que prestigieuse'. Cela peut également être vrai des universités. Ils doivent se conformer aux exigences de leurs parties prenantes externes ('other direction'). Cependant, si l'on veut gagner le respect dans la communauté de l'enseignement supérieur, ils doivent développer des structures et des systèmes qui sont adaptés à leurs propres fins ('inner-direction'). Une université peut aspirer à être à la fois aimé et estimé: il faut à la fois extérieurement responsable et capable de déterminer son propre caractère et sa mission.

Dans cette présentation, je vais montrer que l'approche d'une université à l'assurance de la qualité dépend de la façon dont il permet d'équilibrer les priorités et les intérêts des parties prenantes qui se trouvent à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution. C'est un acte compliqué: il n'est pas facile de concilier les divers intérêts des intervenants internes (personnel, les étudiants, les cadres supérieurs), et il est difficile de satisfaire tout aussi les exigences des politiciens, des organismes d'accréditation, les employeurs et les intérêts commerciaux. Il est également difficile de concevoir un système d'assurance de la qualité qui équilibre la responsabilité d'une université à ses parties prenantes externes alors qu'il commandait le soutien de son propre personnel.

La présentation portera sur la politique de l'intérêt pour le Royaume-Uni et dans d'autres pays et régions. Je soutiendrai que cela fournit une base pour comprendre les différents «styles» de gestion de la qualité et une distinction sera faite entre «collégiale», «consommériste» et «approches managériales». Au Royaume-Uni, il ya eu une tendance récente pour les universités de succomber à des exigences externes et, ce faisant, ils ont abandonné leurs traditions collégiales. La même chose peut être vrai pour d'autres pays dans lesquels les universités sont soumises à l'agrément rigoureux et des exigences commerciales.

Je finirai en explorant les risques de «realpolitik» et «other direction». Déférence excessive aux exigences des parties prenantes externes met en péril la réputation académique plus large d'une université et de l'estime dans laquelle le système d'assurance de la qualité de l'institution et ses dirigeants sont détenus par son personnel enseignant. Sans le soutien actif et la volonté du personnel, les systèmes de gestion de la qualité resteront coûteux mais inefficaces. Je conclurai donc que la conception et la mise en œuvre de ces systèmes doivent trouver un juste équilibre entre la responsabilité et la confiance - entre la satisfaction des besoins des parties prenantes externes et en respectant les intérêts et l'intelligence du personnel et des étudiants.

Cette présentation sera livrée en anglais.

Prof J C P Raban
septembre 2013