



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015

Scharager, J.

Citation

Scharager, J. (2017, February 28). *Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/46325>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/46325>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Cover Page



Universiteit Leiden



The handle <http://hdl.handle.net/1887/46325> holds various files of this Leiden University dissertation.

Author: Scharager, J.

Title: Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015

Issue Date: 2017-02-28

Samenvatting

De toename van het academisch studietoeraanbod en het aantal hoger onderwijsinstellingen dat dergelijke programma's aanbiedt, is een actueel wereldwijd fenomeen. Het komt tot uiting in de toegenomen dekking, in de diversiteit van het onderwijsaanbod en de heterogeniteit van de studentenpopulatie. Echter, de geobserveerde toename gaat niet altijd gepaard met een overeenkomstige kwaliteitsverbetering. Dit laatste heeft geleid tot de invoering van externe controlemechanismen en vereisten op het gebied van rekenschap en publieke verantwoording. Om aan de gestelde eisen en criteria te voldoen hebben universiteiten derhalve procesmanagementmechanismen en kwaliteitsborgingsystemen geïmplementeerd.

Dit alles in combinatie met de toegenomen mate waarin de instellingen extern worden geëvalueerd, heeft bijgedragen aan de organisatorische veranderingen die binnen de universiteiten hebben plaatsgevonden. Dit is met name het geval op het gebied van kwaliteitszorg, dat een nieuw werkterrein is geworden. Kwaliteitszorg articuleert academische en administratieve aspecten en brengt een nieuw gebied van vaktechnische uitvoering voort. Om dit nieuwe vakgebied te integreren in de traditionele universitaire structuren hebben institutionele veranderingen plaatsgevonden, die niet alleen hebben geleid tot de creatie van nieuwe functies. Deze veranderingen genereren tevens professionaliseringsprocessen van de kwaliteitszorg in het hoger onderwijs. De bovengenoemde situatie wordt waargenomen binnen de universiteiten zelf, evenals binnen de externe, publieke en private instellingen die verantwoordelijk zijn voor de certificering en de toekenning van de accreditatie van de kwaliteit van het onderwijs. In deze context is een steeds groter wordende homogenisering en standaardisering van de certificerings- en accreditatieprocessen ontstaan. Chili is een van de Latijns-Amerikaanse landen die deze veranderingen hebben ondergaan, hetgeen in belangrijke mate te wijten is aan de gedereguleerde groei die zich tussen de jaren 1980 en 1990 voerde onder auspiciën van beleid, dat de marktwerking stimuleerde.

Dit is exact het aandachtsgebied van dit onderzoek: de setting van het hoger onderwijs in Chili en de integratie van nieuwe academische actoren in haar instellingen tegen een achtergrond van een veranderingsproces, een vertrouwenscrisis richting de instellingen en aanpassingen binnen de mechanismen ten behoeve van kwaliteitsregulering. Het vindt plaats in een context die de transitie heeft doorgemaakt van blind vertrouwen in de universitaire instelling naar een situatie waarin - met het oog op het kunnen aantonen van integriteit - achterdocht, wantrouwen en de eis van harde bewijzen, overheersen. Onder deze omstandigheden en teneinde de vereiste verantwoording af te leggen, wordt de behoefte aan professionals die beschikken over de technische vaardigheden om het kwaliteitsbeleid van het universitair onderwijs te kunnen coördineren steeds groter. Om aan de behoefte te voldoen, werden nieuwe actoren, met name professionals, in dienst genomen en toegevoegd aan het bestaande personeelsbestand. Zij vormen een nieuwe

categorie universiteitsmedewerkers gespecialiseerd in het voortbrengen, verwerken en valideren van gegevens en bewijs over het functioneren van de universiteit. De aanstelling van deze actoren brengt nieuwe arbeidsverhalen, ervaringen op het gebied van professionele ontwikkeling en denkbeelden over universitaire kwaliteit met zich mee, die worden gefuseerd met de binnen de universitaire instellingen reeds bestaande verhalen, ervaringen en denkbeelden om zo nieuwe ruimten en identiteiten te creëren.

De Chileense casus is uniek vanwege historische omstandigheden, die een zeer snelle en gedereguleerde expansie van het hoger onderwijsaanbod hebben gefaciliteerd. In 1981 nam het militaire regime een wet aan die de werking van het universitaire systeem vastlegde. Sindsdien heeft het hoger onderwijssysteem een structurele hervorming ondergaan. Tot dat moment waren er in Chili slechts acht universiteiten, waarvan zes privéinstellingen zonder winststreven en twee staatsuniversiteiten. In de drie daaropvolgende decennia onderging zowel het aantal Chileense onderwijsprogramma's als de hoeveelheid deelnemende instellingen in het land een ongeëvenaarde expansie, die gekenmerkt werd door weinig regulering. De uitbreiding en diversificatie van het hoger onderwijsaanbod pretendeerde het antwoord te zijn op de toegenomen vraag naar hoger onderwijsvoorzieningen in Chili en was het gevolg van de druk die de toegenomen dekking van het secundaire onderwijs uitoefende op het hoger onderwijssysteem. In 2002 telde Chili ongeveer 520.000 studenten in het hoger onderwijs, terwijl dat aantal zich in 2014 had verdubbeld tot een totaal aantal van 1.215.413 ingeschreven studenten verspreid over alle niveaus en instellingen binnen het hoger onderwijs. Hiermee werd onder de groep studenten tussen de 18 en 24 jaar oud een bruto dekking van 60% in het hoger onderwijs in het land bereikt. Op dit moment telt Chili 59 universiteiten, 43 hoger beroepsopleidingen en 54 technische opleidingscentra en daarmee in totaal 156 instellingen die een titel in hoger onderwijs aanbieden.

De eisen rond het afleggen van rekenschap en verantwoording, in combinatie met de specifieke kenmerken van het huidige Chileense economische systeem (het bestaan van een neoliberaal economisch model dat marktwerking stimuleert en normaliseert) waren van invloed op de universiteiten en leidden tot de creatie van nieuwe banen en functies. Op die manier konden strategieën worden geïmplementeerd die de instellingen in staat zouden stellen om te kunnen voldoen aan de lawine van nieuwe criteria en diverse administratieve eisen. Hoewel dit fenomeen in verschillende landen is gerepliceerd, is het overgrote deel van de literatuur over dit onderwerp afkomstig uit de Angelsaksische wereld. Aangezien studies op dit gebied in Chili schaars zijn, beoogt dit proefschrift de nieuwe institutionele ruimte en zijn actoren nader te onderzoeken. In deze context is het doel van dit onderzoek om de ontwikkeling van de nieuwe actiegebieden en werkingssferen te karakteriseren. Tevens worden de nieuwe functies en relationele dynamiek tussen de nieuwe actoren en de andere universiteitsmedewerkers geanalyseerd. Het onderzoek beoogt met name het gebied van kwaliteitszorg van het universitair onderwijs te analyseren en het profiel van de professionals die verantwoordelijk zijn voor

die kwaliteitszorg te typeren. Samenvattend, waren de doelstellingen het verkennen van de visies van bovengenoemde professionals op de kwaliteit van het hoger onderwijs, alsmede het analyseren van de wijze waarop die visies in de praktijk verband houden met de concrete initiatieven die door diezelfde professionals worden ontwikkeld om de kwaliteit te waarborgen. Tevens wordt het installatieproces van de organisatiestructuren geanalyseerd, die werden gecreëerd om de processen op het gebied van universitaire kwaliteitsborging te kunnen coördineren. Tenslotte wordt de invoeging van de nieuwe professionals in de universitaire werkomgeving onderzocht, waarbij de aandacht in het bijzonder uitgaat naar de vorming van hun professionele identiteit.

De dissertatie is georganiseerd rond vijf hoofdstukken, die worden ingeluid met een theoretische en historische verkenning van de doelstellingen van het onderzoek om vervolgens over te gaan op de gedetailleerde analyse van het ontstaansproces van deze nieuwe gemeenschap van bestuurders en managers die verantwoordelijk zijn voor het waarborgen van de kwaliteit van het universitair onderwijs.

Hoofdstuk één zet het theoretische en conceptuele kader dat het onderzoek ondersteunt uiteen. Die uiteenzetting is georganiseerd rond drie thematische lijnen, te weten: de opvattingen en denkbeelden over universitaire kwaliteit, het management van academische processen en de constructie van een professionele identiteit. Met betrekking tot de conceptualisering van kwaliteit behandelt het boek verschillende perspectieven en benaderingen op het gebied van kwaliteitssystemen, waarbij de volgende drie typen perspectieven worden onderscheiden: perspectieven die prioriteit geven aan interne doelstellingen, perspectieven die de aanpassing aan externe vereisten centraal stellen en een derde groep die deze beide perspectieven integreert. Zo vormt zich een continuüm van definities die zich ontvouwen rond twee polen, te weten die definities die zich toespitsen op interne aspecten, waarbij zelfregulerende processen en de ontwikkeling en het leerproces van de studenten prevaleren; terwijl aan het andere uiterste de definities te vinden zijn die - in antwoord op extern gestelde en op controle gerichte eisen - het institutionele rendement centraal stellen. Uit het conceptuele debat kan worden geconcludeerd dat er een veelheid aan definities bestaat die kunnen worden toegeschreven aan het concept kwaliteit en kan worden afgeleid dat de gehanteerde definities afhankelijk zijn van de positie die degene die het concept definieert, bekleedt in het systeem. Hieruit volgt dat de diversiteit aan definities heeft geleid tot verschillende wijzen waarop de kwaliteitsmanagementprocessen worden geïmplementeerd.

Management binnen het universitair onderwijs is het tweede kernthema van de conceptuele verkenning in hoofdstuk één. Vanuit dit thema wordt de invloed van de ingevoerde managementperspectieven op academisch bestuur van universiteiten behandeld. De invoering van deze benaderingen werd gestimuleerd door globalisering en economische beleidslijnen die de vrije markt en concurrentie promoten. Tevens wordt de invloed van de managementbeweging op de universitaire organisatie en, in het bijzonder,

de herinrichting van de bestuursfuncties geanalyseerd op basis van de standpunten en benaderingen van verschillende Angelsaksische auteurs. Hierbij vallen met name de publicaties van Rosemary Deem en Celia Whitchurch op. Ook worden de argumenten behandeld, die het feit benadrukken dat bovengenoemde benaderingen en gehanteerde managementpraktijken de nadruk leggen op efficiëntie en worden geleid door een logica van controle en focus op het behalen van prestatiedoelen. De grote invloed van deze logica op de universiteiten heeft geleid tot de herstructurering van het academische werk en de introductie van een reeks veranderingen zoals de incorporatie van een bedrijfsethos. In deze context wordt een universitair overheidsbeleid ontwikkeld dat meer is gericht op het dienen van economische agenda's, met een focus op de markt en de concurrentie om middelen. Derhalve zijn het toezicht op en de regelgeving rond het werk van de academici vergroot, maatregelen die vaak horen tot het takenpakket van de managers en waardoor een verschuiving van gezag van de academici richting de managers plaatsvindt. In de bestuurlijke praktijk komen deze aanpassingen voor de academici neer op het verlies van controle op besluitvorming en op de indeling en organisatie van het werk dat behoort tot hun takenpakket, waarvan een groot deel is ondergebracht bij niet-wetenschappelijke functies. Bij de behandeling van dit onderwerp wordt tot slot een aantal aspecten van het moderniseringsproces van de kwaliteitszorg van het universitair onderwijs geanalyseerd. Dit proces heeft binnen de instellingen plaatsgevonden en de traditionele benaderingen waarin vertrouwen en wetenschappelijk werk centraal stonden, vervangen door bestuurlijke structuren gegrond op de productie van indicatoren en concurrentie. Op deze wijze wordt inzicht gegeven in de deviatie die de lokalisatie van de kwaliteitscontrole van het hoger onderwijs heeft ontwikkeld; van een benadering die gericht is op zelfregulering en bestuur op basis van academische logica, naar een werkwijze waarin het afleggen van verantwoording aan externen centraal staat.

Het derde kernthema dat tenslotte deel uitmaakt van de conceptuele basis ten behoeve van het empirisch onderzoek houdt verband met de vorming van de professionele identiteit, in dit geval gericht op de academische managers. Hoewel professionele identiteiten van oudsher werden gedefinieerd via gestructureerde dimensies als de disciplines, hebben de institutionele grenzen en de politieke eisen richting het hoger onderwijs geleid tot de opkomst van een steeds meer multi-professionele groep, waarbij diversiteit en rolverdelingen de grenzen van de professionele identiteiten hebben doen vervagen. De constructie van de professionele identiteit wordt geïnterpreteerd als een continu onderhandelingsproces dat binnen de werkomgeving plaatsvindt. Daarom wordt de huidige universitaire context steeds meer een centrale plaats voor de vorming en reconstructie van de professionele identiteit van academici en managers, in zoverre dat hun werkzaamheden worden gestuurd door projecten die functiegrenzen overschrijden. De veranderingen vinden dus niet alleen op organisatieniveau plaats, maar ook op het individuele identiteitsniveau. Er zijn verschillende benaderingen die het concept identiteit en haar constructie analyseren. Binnen deze perspectieven bestaan drie theoretische spanningsvelden. Ten eerste de balans tussen het subjectieve en maatschappelijke of

collectieve proces, waarbij de auteurs zich uitspreken in het voordeel van een benadering die de samenvloeiing van beide processen als determinanten van de identiteit erkent. Het tweede spanningsveld heeft betrekking op het tijdelijke karakter van de identiteit - waarmee bedoeld wordt op de tijdsduur van de identiteitsvorming - een benadering die de gevoeligheid voor omgevingsinvloeden benadrukt en waardoor het redelijker lijkt om identiteit te beschouwen als een constructie die evolueert en niet onveranderlijk is. Het derde theoretische spanningsveld behelst de spanning tussen de benadering die het gefragmenteerde of meervoudige karakter van identiteit benadrukt en de opvatting die uitgaat van één geïntegreerde en unieke identiteit. Deze spanning lossen de auteurs op door het standpunt te begunstigen dat ervan uitgaat dat één persoon een veelheid aan onderling concurrerende identiteiten kan hebben, die zich afhankelijk van de context manifesteren.

In het specifieke geval van hen die de nieuwe academische managementfuncties vervullen, speelt naast het gebrek aan functieafbakening tevens het feit mee dat de termen ‘bestuur’ en ‘management’ niet alleen aan precisie missen, maar in academische context ook worden gediskwalificeerd. Beide termen worden geassocieerd met ongewenste bureaucratie, met de uitholling van de academische autonomie en met de aangescherpte eisen op het gebied van verantwoording en rekenschap. In deze context kan de constructie van de professionele identiteit van academische bestuurders worden beschouwd als problematisch als gevolg van de onzichtbaarheid en het gebrek aan concrete definiëring van hun taken en vanwege de complexiteit van hun relaties en de interactie met het academisch bestel. Gaandeweg het debat blijken genderverschillen, leeftijd en andere factoren ook van invloed te zijn op het identiteitsproces.

Het empirisch onderzoek analyseert de resultaten van een steekproef onder medewerkers en academici van Chileense universiteiten die functies bekleden op het gebied van het kwaliteitsmanagement van hun instellingen. De gegevens werden verzameld in een tijdsvenster in het jaar 2013. Voor die tijd had in Chili een aantal gebeurtenissen plaatsgevonden, die de historische context van het onderzoek hebben gevormd. De gebeurtenis die de Chileense maatschappij aan het eind van de twintigste eeuw had gedefinieerd, was de militaire staatsgreep van 1973. De militaire coup heeft geleid tot een breuk in de ontwikkeling van het universitaire systeem en de kwaliteitsmodellen die op dat moment werden toegepast. Het autoritaire militaire regime en de onderwijshervorming van 1981 legden de grondslag voor de toename van het aantal universiteiten in Chili en het begin van de vercommercialisering van het hoger onderwijs. Daarna volgde een periode van democratische transitie (1990-2010) waarin in een realiteit van geringe institutionele regulering een aantal controlemechanismen werd ingevoerd, overheidsinstanties werden opgericht om die mechanismen toe te passen en een wet kwaliteitsborging werd aangenomen die tot vandaag de dag in werking is. In de afgelopen vijf jaar nam de invloed van de burgerbewegingen – en met name die van de studentenbewegingen – toe en ontstond een breder debat over de kwaliteit en de

financieringsmechanismen van het hoger onderwijs. In deze context wordt de regulering van de kwaliteit van de universiteiten gekenmerkt door het spanningsveld tussen perspectieven die zelfregulering toejuichen en benaderingen die de voorkeur geven aan externe controle en het afleggen van verantwoording middels efficiëntie-indicatoren, alsmede door de gespannen relatie tussen het publieke en private en de rol van de staat.

De dataverzameling werd in twee fases uitgevoerd op basis van een gemengde sequentiële onderzoeksmethode. De eerste fase bestond uit een digitale enquête die online werd beheerd. Op de enquête reageerden 75 van de 134 managers kwaliteitszorg - afkomstig van 48 nationale universiteiten - die waren uitgenodigd om deel te nemen. Om dieper in te gaan op de algehele dynamiek van de in de eerste fase onderzochte aspecten, werden in de tweede fase 20 van de managers kwaliteitszorg geïnterviewd. Tijdens deze interviews werden hun denkbeelden en ideeën over kwaliteit binnen het hoger onderwijs verkend, werd geïnformeerd naar hun specifieke werkzaamheden en werden hun processen van identiteitsontwikkeling bestudeerd. In het licht van het conceptuele kader maakt de systematisering van de verkregen informatie het mogelijk om de dynamieken en ideeën die verband houden met kwaliteit te typeren, het werk dat deze nieuwe groep van professionals op het gebied kwaliteitsmanagement binnen de universitaire dimensie ontwikkelt te karakteriseren en inzicht te verkrijgen in hun proces van identiteitsvorming. De systematisering van de empirische gegevens wordt gepresenteerd in drie hoofdstukken, die de achtergrondlagen achtereenvolgens uiteenzetten vanaf het breedste niveau tot de behandeling van het ultieme doel van de analyse in het laatste hoofdstuk, ofwel de typering van het profiel van managers kwaliteitszorg bij universiteiten.

De ideeën en opvattingen over de kwaliteit van het hoger onderwijs, die de stafmedewerkers en academici die binnen de Chileense universiteiten verantwoordelijk zijn voor de kwaliteitsborging toepassen, worden geanalyseerd. Tevens wordt een scala aan conceptuele verschillen geïdentificeerd, die getuigen van belangrijke conceptuele en operationele ambiguïteiten omtrent kwaliteitsborging. Bovendien bestaat er divergentie tussen de idealisering van het idee van onderwijskwaliteit en de realiteit. Zo worden bij instellingen waarvan de managers een innovatieve, dynamische en constructieve visie op kwaliteit hebben, gestandaardiseerde en geautomatiseerde procedures waargenomen. Uit de meest voorkomende opvattingen en ideeën over de kwaliteit van onderwijs kan worden geconstateerd dat deze zich over het algemeen dusdanig assimileren aan de resultaten van de accreditatie, dat het synoniemen lijken. Dientengevolge lijken een complex concept als kwaliteit van onderwijs en een instrumentele handeling elkaars equivalent te worden. Het onder de universitaire managers prevalerende discours over kwaliteitsborging past met name in een conceptuele categorie, die zweeft tussen het voldoen aan de eisen van de omgeving en de interne aanpassing aan de gestelde doelen. In de praktijk worden echter voorrang gegeven aan ideeën en opvattingen, die erop duiden dat de beoordeling van de kwaliteit plaatsvindt middels aanpassing aan externe standaarden. Zo werden werkmodellen geïntroduceerd die passen bij een commerciële werkomgeving en het

academisch werk hebben veranderd op basis van een logica van modernisering en rationalisering. Deze ontwikkeling leidt tot spanning. Een factor die de instrumentalisering van kwaliteit heeft bevorderd, is de relatie tussen accreditatie en incentives als de toegang tot publieke financiering en de commercialisering van het onderwijs, een proces dat onderhevig blijft aan de grillen van het spel tussen vraag en aanbod, de concurrentiestrijd om studenten, middelen en prestige. In deze context worden de resultaten van de accreditatieprocessen benut voor publicitaire en commerciële doeleinden en ingezet als bewijs van kwaliteit.

De managers kwaliteitszorg worden gepositioneerd in nieuwe universitaire substructuren, die zijn gespecialiseerd in kwaliteitsmanagement en in Chili over het algemeen bekend staan als '*Unidades de Aseguramiento de Calidad*'. De oprichting van deze eenheden was het gevolg van een nationale realiteit, waarin concurrentievermogen en een sterke marktoriëntatie overheersen. Complexe managementsystemen werden geïntroduceerd, die op hun beurt leidden tot de implementatie van managementmodellen die van oudsher werden toegepast in de commerciële sector. De eenheden kwaliteitszorg zijn functionele domeinen die zich hebben ontwikkeld tot een derde dimensie of grijs gebied tussen de domeinen die de academische werkomgeving oorspronkelijk onderscheidden van de bestuurlijke werkomgeving. De installatie van de systemen heeft geleidelijk plaatsgevonden en is in de loop der jaren gemeengoed geworden binnen alle hoger onderwijsinstellingen in Chili. De systemen, modellen en eenheden hebben binnen alle universiteiten een vergelijkbaar profiel, ongeacht verschillen in geografische ligging, overheids- of eigendomsstructuur, waarbij zelfs geen verschil wordt gemaakt tussen academische instellingen die gericht zijn op onderwijs en onderzoeksuniversiteiten. De benaderingen die zijn voortgekomen uit de bedrijfsstrategieën die werden ingevoerd, hebben de instellingen voordelen opgeleverd. Er zijn aanwijzingen die duiden op vorderingen in de modernisering van het management en bestuur met positieve impact op de kwaliteit van de onderwijsprogramma's en de instellingen. Echter, tegelijkertijd wordt gewaarschuwd voor de risico's die de toepassing van bedrijfsmanagement-strategieën zonder enige aanpassing aan de academische cultuur, met zich meebrengen. Een belangrijk aspect hierbij is de plaats van de eenheden binnen de organisatiestructuur van de universiteiten. Het merendeel van de eenheden kwaliteitsborging valt hiërarchisch gezien onder de besturen die zich op het overkoepelende niveau van de universiteit bevinden. De nabijheid van de bestuurlijke autoriteiten lijkt een ambivalent effect te hebben op degenen die interageren met deze eenheden. Enerzijds faciliteert het de vermindering van de indicaties en vereisten, in zoverre dat het instellingscomponenten betreft die erkend worden door het hoger management. Anderzijds kan hun optreden geassocieerd worden met controle en ervaren worden als zijnde opgelegd, hetgeen waarschijnlijk leidt tot weerstand en dientengevolge de verankering en het eigen maken van een cultuur van evaluatie en continue verbetering belemmert. Derhalve lijkt het erop dat deze eenheden sterker worden gekoppeld aan interne regelgeving en de bestuurlijke autoriteit, die meer controle uitoefent om te voldoen aan de externe

verantwoordingseisen, dan de intra-institutionele koppeling met de academisch cultuur en universitaire traditie.

Tot slot, als het onderzoek zich richt op het individuele niveau van de managers kwaliteitszorg, dan onderscheidt zich een profiel, waarin ze gekarakteriseerd worden als professionals die hoger onderwijs hebben genoten en de ambitie hebben om zich te specialiseren in thema's die verwant zijn aan de functie die ze bekleden. Het onderzoek laat een predominantie van vrouwen zien, met name in functies die ondergeschikt zijn aan een individuele autoriteit - veelal een man met een academische functie. Er is geen oorspronkelijk beroep, dat andere beroepen overheerst om de functie uit te oefenen. Gaandeweg hebben zich twee subgroepen gevormd: jonge professionals die geen wetenschappelijke functie bekleden en academici met meer werkervaring. Het is over het algemeen deze laatste groep die de eenheden kwaliteitszorg aanstuurt. Uit het bovenstaande zou geconcludeerd kunnen worden dat de *Unidades de Aseguramiento de la Calidad* de tweede subgroep de gelegenheid geven om zich geleidelijk los te maken van de universitaire omgeving. Hun identiteit wordt opnieuw uitgevonden en gevoegd naar de nieuwe functie en de nieuwe realiteit van kwaliteitsmanagement van het hoger onderwijs, zonder dat het veld dat lange tijd hun werkomgeving is geweest abrupt wordt verlaten. Hoe dan ook biedt het hen de mogelijkheid om in het midden te blijven zonder de spanningen te ervaren eigen zijn aan de huidige academische productiviteitseisen.

De hybride samenstelling van de *Unidades de Aseguramiento de la Calidad* – bestaande uit jonge professionals en ervaren academici – en de verbinding tussen het academische en het bestuurlijke binnen hun functies, belichaamt wat Whitchurch (2007) aanduidt als quasi-academisch gebied. Verondersteld kan worden dat de continuïteit van deze hybride structuur noodzakelijk is om binnen het werkveld van het kwaliteitsmanagement een academisch perspectief te bewaren. Met betrekking tot de competenties die vereist zijn voor het vervullen van hun functies bestaat nog geen eerdere definitie: de specialisatie wordt in de praktijk zelf bereikt. Het paradoxale is dat een analyse van het academisch studieraanbod op het gebied van academisch bestuur in zowel Chili als de rest van de wereld, een verscheidenheid aan bachelor, master en PhD programma's laat zien, die opleidingen tot specialisten in universitair bestuur en subspecialisaties op gebieden als kwaliteitsborging aanbieden. Waarschijnlijk worden de komende jaren wel specifieke competentie-eisen gesteld aan het profiel van de kwaliteitsmanager. Op dit moment zijn degenen die deel uitmaken van deze nieuwe laag pioniers, die worden aangesteld bij organisaties met gewortelde culturen en die de leiding in handen hebben over opkomende extra-academische functies.

Bij het definiëren van hun rol wordt geen duidelijke gedeelde identiteit zichtbaar. Tot nu toe lijkt dit voornamelijk te worden gefundeerd op de gemeenschappelijke obstakels die ze het hoofd moeten bieden en de constante validatie-inspanning die ze allen lijken te verrichten in de academische werkomgeving. Ze hebben het gevoel dat ze de onzichtbaarheid van de waarde van hun functies en taken voor de universiteit moeten

accepteren. Bij allen leeft de indruk oprichters te zijn van het vak en het bewustwordingsproces van het belang van kwaliteit binnen de universiteiten waar ze werkzaam zijn.

In dit definiëringsproces van de identiteit - in een omgeving waarin de identiteit van de 'ander' (academicus) meer gedefinieerd is en meer geworteld is in zijn disciplinaire affiliatie - moet deze nieuwe actor een beroep doen op strategieën die hem helpen de eigen angst voor ongedefinieerde en ambigue situaties te verminderen. Daarom wendt hij zich tot het instrumentele gebruik van dat wat het meest handzaam en concreet is: operationele methoden en administratieve aspecten. Derhalve de praktische aspecten overstijgend, kan de accreditatie wellicht worden beschouwd als een soort object dat de angst om zich te moeten betonen vanuit het verschil verzacht. Het bereiken van een eigen identiteit heeft te maken met de mogelijkheid om door anderen te worden geaccepteerd om wie iemand is en om hetgeen iemand voorstelt. Wanneer sprake is van collaboratief werk, wordt een gemeenschappelijke werkomgeving geconstrueerd, waarin alle participerende actoren worden gezien als relevante componenten van een geheel: juist dit proces lijkt nog gaande te zijn.

Tenslotte dient in ogeschouw te worden genomen dat het onderzoek dat aan de basis ligt van deze dissertatie werd ontwikkeld in een tijds kader gerelateerd aan een afgebakende historische periode, in een tijdsvenster van vier jaar. Dat tijdsvenster maakte het mogelijk om belangrijke gebeurtenissen, die van invloed zijn geweest op de bestudeerde processen, live te volgen: de verkiezing van een nieuwe president van de republiek met een andere politieke kleur, voorgestelde onderwijshervormingen, nieuwe wetten, de aanstelling van nieuwe bestuurders van publieke accreditatieinstellingen, het aan het licht komen van frauduleuze praktijken binnen instellingen voor hoger onderwijs, de versterking van de sociale bewegingen, wijzigingen in de accreditatie eisen, etc. Waarschijnlijk was dit een tijdspanne met een hogere concentratie van belangrijke gebeurtenissen voor het hoger onderwijs dan andere periode in Chili. Bovendien zijn niet alle gebeurtenissen en ervaringen opgenomen in deze studie. Zo is een nieuw wetsvoorstel om het hoger onderwijs te hervormen de laatste maanden onderwerp van parlementair debat; zijn twee nieuwe staatsuniversiteiten opgericht; en hebben studenten van particuliere universiteiten die na de jaren 1980 werden opgericht, zich aangesloten bij de sociale protesten, betogen ze publieke hun onvrede en eisen ze meer gelijkheid. Het betreft een geschiedenis die in volle ontwikkeling is in een oude setting met nieuwe actoren, die hun script steeds verder uitwerken. Kortom, een belangrijk scenario om te volgen en analyseren.