

□ TMMOB Mimarlar Odası

mimarlık
ve eğitim
kurultayı IV

Mimarlık ve Eğitimi / Süreklilik ve Değişim
7-8-9 Kasım 2007 - Ankara

Mimarlık
Hizmetlerinde
Kalite Güvencesi

Mimarlık Hizmetlerinde Kalite Güvencesi Çalışma Grubu Raporu

Bu çalışmaya başlarken ilk olarak "kalite"nin doğru bir tanımını yapma gerekliliği ortaya çıkmıştır. Kalite, Türk Dil Kurumu'nun güncel Türkçe sözlüğünde geçen tanımı ile nitelik ve sıfat anlamına gelmektedir. Genel kullanım anlamı ise üstün nitelikli, üstün kaliteli olarak tanımlanabilir. Dolayısı ile bu çalışma grubunun arayışı, *Mimarlık Hizmetlerinin üstün nitelikli olmasının güvence altına alınması ve bunu sağlamanın yöntemleri* olarak açıklanabilir. Çalışma grubunun toplantıları sırasında konunun genişlemeye çok açık olması nedeni ile kontrol edilebilecek bir çerçeve ile sınırlanması gerekliliği de baştan kabul edilmiştir.

Mimarlık hizmetinin kalite güvencesinin sağlanması için, toplam kalite anlayışı çerçevesinde eğitimden, pratiğe, pratiğin denetlenmesinden meslek içi eğitime uzanan ve mimarlık hizmetleri ile bağlantılı tüm diğer mesleki pratikleri de içeren bütünlüklü önlem paketlerinin gerekliliği tartışılmayacak kadar geçerli olsa da, bu çalışmada amaca giden yolda *mimarlık hizmeti sırasında* alınabilecek önlemler değerlendirilmiştir.

Bu arayışla yola çıkan "Mimarlık Hizmetlerinde Kalite Güvencesi Çalışma Grubu" ilk toplantısını 25 Nisan 2007'de İstanbul'da gerçekleştirdi. Toplantıda çalışma grubunun toplanma amacına uygun olarak *kalite*'nin tanımı ve kalite *güvencesi*'nin nasıl sağlanabileceği tartışıldı. Görüşmeler sırasında kalitenin ve genel olarak mimarlık hizmetlerindeki sorumlulukların tanımlarında boşlukların olduğu ortaya koyuldu. Diğer bir çıktı da güvence arayışının ortaya çıkardığı sigorta konusunda, mimarlık hizmetlerinde mesleki sorumluluk sigortasının nasıl sağlanabileceği oldu. Çalışma grubu, bu iki konuda da birer panel düzenlemeye karar verdi. Bu panellerden ikisinden de devam ettirilmesi gereken tartışmalar ve fikirler çıktığından çalışma grubu 4. Mimarlık ve Eğitim Kurultayı'nı çalışmalarının bittiği nokta olarak görmemektedir.

İlk olarak "Yapı ve Mesleki Sorumluluk Sigortası" paneli 14 Haziran 2007 tarihinde Mimarlar Odası İstanbul Büyükşehir Şube, Yıldız Sarayı Dış Karakol Binasında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya katkı koymaları amacıyla konunun profesyonelleri çağırılmıştır. Uğur Tarhan, Levent Nart ve Zihni Metezade'nin sunuş yaptığı Bülend Tuna, Mehmet Bozkurt, Mehmet Akkol, Bülend Ceylan, Aykut Ülkütekin, Raşit Gökçeli, Mehmet Akkol, İbrahim Uysal, Raşit Gökçeli, Metin Karadağ, Barış Onay, Fehiman Yurttaş, Raptip Kansu ve Gözde Karagöz'ün katılımı ile zenginleşen panelden aşağıdaki soru ve sonuçlar çıkmıştır:

Daha öncede tarif edildiği şekli ile, mimarlık hizmeti için mesleki sigorta zorunluluğu ülkemizde bulunmamasıyla birlikte bunun tekil örnekleri mevcuttur. AB uyum süreci içerisinde GATS süreci ile de ilişkilendirilebilecek bir şekilde yurt dışı işlerde çalışmak isteyen Türk firmaları zaman zaman bu sigortayı bir ihale şartı olarak yaptırmışlardır. Ülkemiz sınırları içerisinde ise bu tutum gönüllü bir şekilde devam etmektedir. Burada tasarımcının sigortaladığı risk şudur:

"Tasarımcı, yapımcı (müteahhit) ve yapı denetim kuruluşu, sağladıkları hizmetin ayıpsız, kusursuz ve şartnamelere uygun olmasından sorumlu olup, bunu sağlayamamanın mesleki riskini taşımaktadırlar" Herhangi bir metaya da sigorta yapılması için gereken girdiler, bu mesleki sigorta için de geçerlidir. Bunların özel duruma indirilmiş hallerine örnek olarak mimari mesleki sorumluluk sigortasının maliyetinin hesaplanmasında alınabilecek kriterler şöyle sıralanabilir:

Mimarlık hizmetini sağlayan kuruluşun organizasyon yapısı nedir? Teknik kadrosu nedir? İş deneyimi nedir? Sigorta ve hasar geçmişi var mıdır? Proje ve kontrollük portföyü nedir? İstenilen sorumluluk limiti nedir? İstenen muafiyet oranı nedir? Gibi...

Bu panelde günümüzde bu tür sorulara gelmeden dahi hukuksal olarak mimarlık hizmetinin sınırlarının çizilmesi konusunda problemler olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu sebeple takip eden ikinci panel "Mimarlık Hizmetlerinde Tanımlar, Sorumluluklar, Yetkiler" konusunda, 24 Ekim 2007'de Mimarlar Odası Büyükşehir Şubesinde Yıldız Sarayı Dış Karakol Binasında dü-

zenlenmiş ve Kubilay Önal, Doğan Tekeli, Haluk Doğançay ve Tuğçe Selin Tağmat'ın sunuşlarından katkılar alınmıştır. Panelin organizasyonunda emeği geçen Süleyman Mazlum ile beraber İbrahim Uysal, Fulya Özmen, Metin Karadağ, Çelen Birkan ve Gözde Karagöz katılımlarıyla paneli zenginleştirmişlerdir.

Bu toplantıda ise genel tartışmaların yanında Avrupa Mimarlar Konseyi ACE'nin konu hakkında yürüttüğü çalışmalar ele alınmıştır. ACE Mimarlık Mesleğinde Kalite'nin tanımını üçe öge ile açıklamaktadır:

- **Hizmet Kalitesi** Mimar, sahip olduğu ofisin tüm olanaklarını, insan kaynaklarını, teknik yeteneklerini ve mali kaynaklarını, işverenin projesini mümkün olan en iyi zaman çerçevesinde en iyi sonuca ulaşacak şekilde işverene sunar.
- **Ürün Kalitesi** Mimar işverene ve toplumun geneline her yönüyle sürdürülebilir olan, arazisine uyumlu, işverenin ve bağlamın ihtiyaçlarına cevap veren ürünler sunmayı amaçlar.
- **Mimari Tasarım Kalitesi** Mimarın proje sürecinin içinde olması, problemleri bütünleştirerek, bunlara hem işveren hem de çevre için adil ve değerli bir niteliğe sahip bir küresel cevap vermek için oldukça özel bir yaratıcı katkı sağlar.

Çalışma grubumuz çalışma çerçevesini, bu özet raporda daha önce de açıklandığı üzere, bu ölçütler arasından en objektif değerlendirmeyi sağlayabilecek olan *hizmet kalitesi* ile sınırlandırmıştır.

Hizmet kalitesi başlığının altında kalan objektif ölçütler ise hizmet verenin yetkinliği, şeffaflığı, denetlenebilirliği, belgelendirilebilirliği gibi sıralanabilir.

Tüm bu toplantılardan çıkan ana kanı kalite kavramının ölçülebilir ve ölçülemez kıstasların bir araya gelmesiyle oluştuğu oldu. Diğer taraftan bu kıstasların mümkün olduğu kadar tanımlanması gerekliliği ve ölçülemez kıstasların da aslında ölçülebilir parçalara bölünebileceği tartışıldı.

Kalite tanımı böylece bir çerçeveye oturtulduktan sonra bunun güvencesinin verilmesi konusu masaya yatırıldı. Günümüzde birçok konuda olduğu gibi belirlenecek kriterler ışığında oluşturulacak bir belgelendirme prosedürünün oluşturulması gerekliliği ortaya koyuldu.

Bu konuda günümüzde yürürlükte olan ve uluslararası kabul gören ISO9001 yönetim standartlarının Mimarlık Hizmetleri konusunda yardımcı olup olamayacağı tartışıldı. Bu konuda yürütülen tartışmalar sonucunda ISO belgelendirmesinin mimarlık hizmeti esnasında sadece yönetsel bir süreç planlaması yardımı getirebileceği fakat hizmetin kendisinin kalitesi konusunda bir fayda sağlayamayabileceği görüşü hâkim oldu.

Çalışma grubu sonuç olarak mimarlık hizmetlerinde kalite güvencesi konusunda mesleki sorumluluk sigortası gerekliliği ve mimarlık hizmeti sırasında objektif olarak değerlendirilebilecek süreçlerin belgelendirilmesi hususunda fikir birliğine vardı. Bu çalışmanın takibi için yapılması gerekenler ise:

- Mesleki sorumluluk sigortası için bilimsel ve hukuksal altyapının hazırlanması için tarama toplantıları düzenlenmesi
- Mimarlık Hizmetleri'nin ACE tanımlarındaki üçlü yapı çerçevesinde değerlendirilmesi ve toplam kalite anlayışının geliştirilmesi
- Mimarlar Odası'nın hizmet kalitesi değerlendirmesi için objektif kriterler oluşturulması konusunda öncü olması
- Sürekli Mimari Mesleki Gelişim programları ile bütünleşmiş çözümler oluşturulması gerekliliği
- Zorunlu Staj konusunun değerlendirilmesi gerekliliği

Olarak sıralandı.

Sonuç olarak, bütün toplantılarda, bu çabanın ülkedeki yapı üretiminin çok düşük bir yüzdesini kapsadığı, ülke genelinde bir mimari kalite sağlamak için çok daha kapsamlı önlemler gerektiği vurgulandı.

Yürütücü: Süleyman Mazlum **Raportör:** Gözde Karagöz
Barış Onay, Çelen Birkan, Emre Arolat, Hakan Kilitođlu, Güven Arif Sargın,
Mehmet Bozkurt, Metin Karadağ, Murat Tabanlıođlu

mek-kalite@mo.org.tr