

ELEKTRİK MÜHENDİSLİĞİ HİZMET SUNUMUNDA KALİTE UNSURU

Rüştü BEKDİKHAN

Elektrik Mühendisi

e-posta: rtb_muhendislik@yahoo.com

Anahtar Sözcükler: Hizmet Kalitesi, Mühendislik Hizmetleri

ÖZET

Sunulan hizmetin türü ne olursa olsun, “hizmet alanın” yararlanma oranına göre değer bulacak ve saygınlık görecektir.

Yapı üretim sektöründe, üretim faaliyeti gösteren müteahhit firmalarla ilgili herhangi bir önkoşulun olmadığı ülkemizde, bu sektöre hizmet veren mühendislerin maddi ve manevi olarak emeklerinin karşılıklarını alabilmelerinde en önemli etken, verilen hizmetin kalitesinden geçmektedir.

Hizmet kalitesi daha doğrusu “kalite” denen kavram, göreceli bir kavram olmaktan çıkarılarak, belgelendirildiği takdirde etkili olabilecektir. Bu belgelendirmeyi yapan kuruluşların yetkinliği ve bağımsızlığı da en önemli faktörlerden biridir. Hizmette “Kalite” denen kavram süreç içerisinde değişken olacağından, hizmet sunan, belgelendirme için sürekli dış denetime açık olmak zorunda olduğunu bilerek çalışma organizasyonunu hazırlamalıdır.

1. GİRİŞ

Elektrik Mühendisliği ni ilgilendiren hizmet sunumu alanlarında kalitenin önemi tartışılmaz. Ancak, kalite denen kavram kime göre? veya neye göre? nasıl bir değerlendirmeyle belirlenecektir. Hizmet sunumunun 4 ayrı bölümünde de hizmet üreten mühendis veya mühendislik firmasının verilen hizmet kalitesi konusunda denetime ve bu denetim sonucunda “kalite” sini belgelendirmesine ihtiyaç vardır.

Denetleme ve Belgelendirme konusunda faaliyet gösterecek kuruluşun yetkinliği ve bağımsızlığı en önemli faktörlerden birisidir.

Halen sektörde kullanılan muhtelif belgeleri (ISO, TSE, v.s) veren kuruluşlar, olayın teknik içeriği konusunda herhangi bir değerlendirme yapamayacağından, hizmet veren kuruluşu sadece formel anlamda denetleyerek belgelendirme yapmaktadırlar.

Elektrik Mühendisleri Odasının, kalite denetimi konusunda faaliyet gösteren firma ve kuruluşlarla işbirliği yaparak bu konudaki boşluğun doldurulması amacıyla girişimlerde bulunması gereklidir. Oluşturulacak denetim mekanizması, herhangi bir dayatma olmadan, tamamen gönüllülük esasına göre işlemelidir.

Elektrik Mühendisliği hizmet sunumundaki kalite unsurunu 4 bölümde ayrı ayrı irdelemek gerekirse;

2. PROJE VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

Elektrik Mühendisliği hizmet bölümlerinden en içler acısı durumda olan ve yıllar içerisinde tüm iyi niyetli çabalara karşın kalite ve disiplinin oturulamadığı bölümdür.

Tüm çabalara karşın diyoruz çünkü bu konuda iyileştirme adına ülkenin muhtelif bölgelerinde faaliyet gösteren EMO şube veya üyeleri tarafından

uygulanan zorunlu veya gönüllü denemeler sonuç vermemiş ve yakınmalar da (hizmet veren veya alan tarafta) hiç bitmemiştir.

Bu konuda kalitenin yükseltilmesi adına yapılabilecekleri sıralamak gerekirse;

2.1. SMM Belgelerinin Verilme Koşulları

Sempozyum kapsamında ayrı bir başlık altında incelenecek olmasına rağmen kısaca değinmek gerekirse, EMO'nun belgelendirme aşamasında sadece MİSEM kapsamında yapılan hizmet içi eğitimi yeterli görerek SMM belgesi vermesi en başta yapılan yanlıştır.

Serbest Mühendis olarak en az yatırımla (bir küçük büro, masa, bir pc) başlangıç yapılabilecek bir hizmet türü olarak algılandığından, genç elektrik mühendislerinin en çok tercih ettiği hizmet türü, proje tasarım hizmetleridir.

Yeni iş hayatına atılmış elektrik mühendisi, biran önce gelir elde edebilmek ve piyasada yer tutabilmek adına, (vergi, bağkur, stopaj v.s nedir bilemediği için de), tek rekabet yolunu fiyat kırmak olduğu düşüncesiyle hareket ederken, ürettiği hizmette bilgi, deneyim ve kaliteyi yansıtmamasını beklemenin hayalcilik olacağı kanısındayım.

Zorlayıcı bir takım tedbirlerinde sonuç vermediği yaşanan deneyimlerde gözlenmiştir. Öte yandan, deneyimli elektrik mühendisleri de emeklerinin karşılığını alamadıkları gerekçesiyle kaliteli hizmetten vazgeçme yolunu seçmektedirler.

Proje üretme konusunda SMM belgesi almanın ön şartı, meslek disiplininin üretim sürecinde (uygulama ve şantiye) belirli bir süre deneyim kazanmak olmalı ve genç meslektaşların yanlış yerden başlamalarına seyirci kalınmamalıdır.

2.2. Proje Asgari Ücret Tanımları

Proje hizmet kalitesini etkileyen en önemli faktörlerden birisi de asgari ücret tanımlarıdır. EMO tarafından tanımlanan asgari ücret tarifeleri diğer

meslek odalarının tarifeleri ve piyasa koşulları ile uygun olmaması sebebiyle, hizmet alan tarafta büyük tepkiler oluşmakta, ödedikleri bedel karşılığında kaliteli hizmet alamadıklarını düşünmektedirler.

Asgari ücret tabloları hazırlanırken proje hizmetleri daha detaylı bölümlendirilmelidir. Özellikle konut sektörü dışında kalan ticari yapılarda, kullanım fonksiyonları ancak inşaatın ilerleyen dönemlerinde netlik kazandığından, ruhsat alımı aşamasında hazırlanacak projelerde tasarım tam anlamıyla yapılamamakta ve yapının inşaat aşamasında projelerin uygulamaya yönelik olarak sürekli tadilatına ihtiyaç duyulmaktadır.

Proje hizmeti bedelleri, ticari yapılarda, Ruhsat (Avan) projesi, Uygulama Projesi, Danışmanlık ve ihale dosyası hazırlama gibi bölümlere ayrılmalı ve farklı aşamalarda, farklı mühendisin hizmet vermesine imkan tanınmalıdır.

Bu konudaki problemlerden biriside, EMO ile diğer meslek odaları arasında ve Bayındırlık Bakanlığının belirlediği, yapı sınıfının tarifi konusundaki karmaşadır. Yapı tarifindeki bu farklılıklar neticesinde her oda kendisine göre tariflediği yapı sınıfına göre proje asgari ücret bedeli belirlemekte ve bazı yapılar için çok çelişkili proje bedelleri ortaya çıkmaktadır. Yapı sınıfı tanımlamalarındaki bu çarpıklıklar, diğer meslek odalarıyla ortaklaşa çözümlenmelidir.

Asgari ücret tariflerinde belirlenen fiyatlar minimum düzeyde tutularak, rekabetin hizmet bedelinden ziyade kalite ile yapılmasına imkan sağlanmalıdır. Böylece proje hizmeti veren mühendislerin, yüksek fatura, düşük tahsilat neticesinde ödenemeyecek büyüklükte vergi yükü altında ezilmeleri de önlenmiş olacaktır.

2.3. Danışmanlık ve Kontrollük Hizmetleri

Özellikle ticari yapılarda ve yurtdışından temin edilen fonlarla yapılan resmi tesislerde, yatırımcı kuruluşun en çok ihtiyaç hissettiği hizmet türü danışmanlık ve kontrollük hizmetleridir.

Meslek mensupları içerisinde bu hizmet türünün belgelendirme aşamasından itibaren özendirilmeli, özellikle mesleki birikimi olan üyelerin bireysel ve tüzel kuruluşlarda bu hizmeti verecek yapıları oluşturulmaları teşvik edilmelidir.

Bundan önceki asgari ücret tarifleri bölümünde de belirttiğimiz gibi, danışmanlık hizmetleri tanımları, tesis yapım aşamaları dikkate alınarak detaylı şekilde tanımlanmalıdır ve hizmet bedelleri belirlenmelidir.

3. DENETİM HİZMETLERİ

Yapı denetimi yasası, yasallaşmasının üzerinden hatırı sayılır bir zaman geçmesine rağmen, hala pilot kabul edilen illerde uygulanmakta ve sürekli sistem konusunda şikayetler sürmektedir. Hemen hemen tüm yasal düzenlemelerde olduğu gibi, yapı sektörünü kalite anlamında disipline etmesi ümit edilen bu yasa da amacına ulaşamamıştır.

Bu konudaki çarpıklıkların sorumluluğunu yasa koyucu da aramaktan çok, mühendislik meslek etiği, toplumsal ahlak kavramlarının günümüzde uğradığı deformasyonda aramak gereklidir. Yapı denetimi hizmet türünde de proje hizmeti örneğinde olduğu gibi, hakkaniyetli ve kaliteli hizmet verilmemişinden veya bu hizmeti verecek firmaların bazılarının amacının zaten hizmet üretmekten ziyade bu işten rant sağlamak olduğundan bu sektörde disipline olamamaktadır.

Yapı denetim firmaları bir nevi yatırımcının ruhsat takip işlerini yürüten, yeri geldiğinde promosyon olarak proje tasarım hizmetlerini de üstlenen firma haline gelmiştir. Bu tür hizmetler vermenin yanında uygulanan indirim oranları ve çılgın fiyat rekabeti anlaşılır gibi değildir.

Bu tavizlerin verilmesinde en önemli etken, hizmet bedelleri olarak tayin edilen ücretlerin çok yüksek olması ve denetim firmasının minimum giderle, hizmet kalitesi kavramını dikkate almadan cüz'i paralara bu hizmeti verdiğini zannetmesidir.

Bu bağlamda, elektrik mühendisi meslektaşlarımızın bu firmalar içerisinde layıkıyla görev yapmasını beklemek hayalcilik olur.

Elektrikle ilgili yapılmak istenen denetimlerden, yapı sahibi bir nevi patronu olduğu insanlar tarafından denetlendiği düşüncesiyle rahatsız olmakta ve denetimi engellemektedirler.

Denetim hizmetlerinde kalitenin oluşabilmesi için yapılması gerekenler ise;

- Kamu adına yapılan bu denetim hizmetinin görevlendirmelerinin (istismara açık gibi gözükse bile) Belediyeler tarafından gerçekleştirilmesi ve gerektiğinde ihmal ve kusuru olduğu belgelenen firmalara görevlendirme yapılmaması
- Denetim bedellerinin yeniden değerlendirilmesi ve denetim konularının kaba yapı ile sınırlandırılması.
- Denetim şirketleri, denetleyerek sorumluluk üstlendiği yapı kısmı ile ilgili maliyetlere uygun olacak şekilde, mal ve can kaybını karşılayacak, 3. şahıs mali mesuliyet (All risk), sigortalarını yaptırmalıdır. Sigorta şirketlerinin bu sisteme dahil edilmesi baştan beri planlandığı halde uygulanamaması sistemdeki yozlaşmaları artırmaktadır.

4. YAPIM HİZMETLERİ

Yapım Hizmetleri, diğer hizmet türlerine göre kalitenin daha somut netice verdiği gruptadır. Kalite gözetilmeden yapılan tesiste, işletme esnasında ağır bedeller ödenmekte ve bunun olumsuz yansıması hem yapımcıya hem de yatırımcıya olmaktadır.

Yapım hizmeti konusunda faaliyet gösteren firmalar, son yıllarda sadece fiyat ile rekabet edilemeyeceğini görerek kendi bünyelerinde kalite sistemleri oluşturabilmek adına çaba göstermektedirler. Kalite çalışmasını sadece kağıt üzerinde bırakmayan firmalar, ilk başta bürokratik düzene kağıt yoğunluğuna boğulduklarını düşünseler de uzun vadede semeresini görmekte ve bu konuda özel kalite kontrol birimleri bile oluşturmaktadırlar.

Yatırımcı ve Müteahhit firmalar kalite belgesine haiz ve olumlu referansı olan firmaları tercih etmektedirler.

Hayatında ilk defa yatırım gerçekleştiren ve deneyimi olmayan yatırımcı grubunun maalesef hatalı seçim yapma ihtimali olmaktadır.

Yapım hizmeti konusunda en büyük sıkıntı, fen adamları ile kesişen yetki sınırları konusunda yaşanmaktadır. Bu konuda özellikle (konut sektörüne yönelik) radikal adımlar atılmalıdır. Fen adamlarının yetkilerini (sadece konut sektörüne yönelik olmak kaydıyla) kw cinsinden sınırlamak yerine daire sayısı, blok sayısı vs. gibi kriterler getirilmelidir.

Fen adamları projesi Elektrik Mühendisi tarafından yapılmış olan her ölçekte konut işini yapabilmelidir.

Aynı alanda faaliyet gösteren mühendis tesisatçılar korumacı duvarlar dan faydalanmak yerine kalite-leri ile rekabet etmeyi denemelidirler.

Elektrik Mühendisleri Odası ile Fen Adamlarının bağlı olduğu odalar arasında yetki sınırları konusunda mutlaka ortak paydada çözüm üretilmesi gerekmektedir.

Sınırlar çizilirken, ticari yapılar ve (resmi veya özel) yüksek gerilim tesisleri yapımı konusunda da fen adamlarının tamamen yapım hizmeti sektöründen ve proje tasarımı hizmetinden geri durmaları (bir nevi al- ver yada kazan-kazan) sağlanmalıdır.

Bu konuda oluşacak mutabakat hem sektörü, hem de yasa düzenleyici siyasi otoriteyi rahatlatacaktır.

SONUÇ

Elektrik Mühendisliği hizmet türlerinin hangisi olursa olsun, rekabette kaliteyi ön plana almak hem sektör mensuplarının saygınlıklarını artıracak hem de sektörü disipline edecektir.

Giriş bölümünde de belirttiğimiz gibi, kalitenin, bağımsız ve yetkin kuruluşlar tarafından belgelen-tilmesi ana prensip olmalıdır.

Bildiri içeriğinde bölüm aralarında belirttiğimiz, üçüncü şahıslar mali mesuliyet (all-risk) sigorta hizmetinin tüm hizmet türleri için zorunlu hale gelmesi ve sağlıklı işletilmesi önümüzde ki sürecin en önemli gündem maddesi olması gereklidir.