

Da, se poate construi o relație mai bună între arhitecți și clienți !

arh. Alexandru Găvozdea, președintele Ordinului Arhitecților din România



arh. Alexandru Găvozdea, președintele Ordinului Arhitecților din România

Am primit invitație din partea redacției ARENA Construcțiilor de a detalia demersurile făcute de Ordinul Arhitecților din România pentru o mai bună reglementare a raporturilor dintre arhitect și clienți, având în vedere opinia multor arhitecți despre cum în piață există practici care nu încurajează calitatea proiectelor și recompensarea justă a proiectantului.

Fiind o comunitate relativ mică de arhitecți, de circa 7500 de practicanți activi (ceea ce ne situează pe ultimele locuri la nivel european) cunoaștem în detaliu problemele specifice breslei. Am dori să nuanțăm opiniile colegilor noștri, prin faptul că aceste practici derivă din existența neîntreruptă a concurenței nelociale și a prețurilor de dumping din proiectare, în pofida unui acord general că aceste practici trebuie diminuate.

Să nu uităm totuși că situația de acum este mult mai bună ca cea de acum 17 de ani, când Ordinul Arhitecților a fost înființat, din dorința de a consolida rolul arhitectului pe piața de arhitectură. Ritmul lent și greoi de îmbunătățire a situației ține însă în mod cert de realitățile unei piețe de arhitectură care a fost nevoită să se ajusteze singură la piața liberă după 1990, iar după 2008, să supraviețuiască unei crize economice care a diminuat resursele și a creat un mediu profesional agresiv.

Dacă în unele cazuri OAR a putut face demersuri de corecție, pentru altele nu are deocamdată pârghiile, capacitățile sau resursele necesare, oricât și-ar dori arhitecții să fie altfel.

Responsabilitate în relația cu clienții

Ca să intrăm în subiect, OAR nu poate reglementa legătura dintre un client și arhitect. Acesta este preponderent rolul pieței și a responsabilității directe dintre arhitect și clientul său. Ordinul are însă anumite instrumente, atât de informare, cât și de control, pentru a amortiza progresiv efectele abuzurilor. Și credem că în ultimii ani a început să se vadă impactul acestor acțiuni.

Putem împărți clienții în două categorii: cei care se află la primul contact cu un arhitect și cei care știu deja ce face un arhitect. Pentru cei din prima categorie, arhitecții au mai multe șanse să pună bazele unei cooperări optime, șansele ca noul client să asimileze rolul arhitectului fiind maxime.

Pentru cea de-a doua categorie, lucrurile stau însă diferit. Dacă un client a fost deja educat greșit de piață, avem de-a face cu un caz de re-educare, de dezvăț de la anumite practici care guvernează domeniul construcțiilor. Iar aici accentuăm în principal rolul arhitectului de a accepta provocarea, de a identifica șansele de colaborare cu acel client și de a-l atrage printr-o strategie de creștere a nivelului de încredere în calitatea sa profesională pentru a reuși, ulterior, să negocieze mai bine proiectul.

Este periculos social ca arhitecții să paseze responsabilitatea profesională pe educația

clienților, pe activitatea altor colegi, pe legislație sau administrație. Pentru un arhitect care are eșecuri repetate pe piața liberă în a negocia contractele cu clienții, poate ar fi mai sănătos să se orienteze spre alte părți ale domeniului, unde capacitățile sale ar fi mai bine valorificate sau să se accepte colaborări.

Arhitect – Utilizator

Există puțini clienți care pornesc cu intenția să înșele arhitectul. De cele mai multe ori este vorba de o lipsă de comunicare din ambele direcții, care se regăsește în toate domeniile specializate, nu doar în arhitectură. Există așadar, o nevoie de consultare mult mai mare, pentru a pregăti viitoarele colaborări. Arhitectul trebuie să își facă clientul să înțeleagă cum alegerile pe care acesta le face și pe care este liber să le facă, îi vor influența calitatea rezultatelor finale, respectiv utilizarea produsului de arhitectură. Are toate mijloacele să facă acest lucru: oferă consultanță, aduce studii, face analize de calitate a tehnicilor și materialelor sau alte lucruri care vin natural unui arhitect.

Valoare adăugată: consultanța

Nu de puține ori, colaborările cu arhitecții se termină după obținerea autorizației, urmând ca pentru execuție să fie preferați constructorii și distribuitorii de materiale. Acest obicei s-a perpetuat preponderent prin acțiuni de marketing ale centrelor comerciale, companiilor de materiale și cultura DIY care au democratizat soluțiile tehnice. Deși în teorie acest lucru nu prezintă aspecte negative directe, practica generală arată că au diminuat semnificativ relevanța arhitectului din schemă, iar multe dintre clădirile construite se devalorizează rapid, sunt utilizate cu greutate sau au costuri crescute de întreținere.

În raport cu comerțanții și distribuitorii de orice tip, arhitectul rămâne singurul interesat în primul rând de calitatea globală a obiectului construit, capabil să ofere clientului soluțiile cele mai potrivite pe termen lung, care se traduce în reducerea costurilor de utilizare pe

termen lung și într-o durată de viață mai lungă a investiției făcute.

Este împotriva buneii practici ca arhitecții să ia comision de la companii pentru a promova produsele lor, prin urmare cei care nu fac acest lucru au mai multe șanse să mențină încrederea clienților lor.

Despre încredere și empatia cu clienții

Un argument care a funcționat în cazul unei colaborări cu un client, cu altă ocazie poate nu mai este valabil. Din această cauză, utilizarea de către arhitect a aceleiași rețete îi poate aduce un deserviciu, indiferent la ce nivel al carierei se află. Aici este responsabilitatea noastră, ca arhitecți, să ne înțelegem clienții, să le înțelegem nevoile în continuă modificare și să fim atenți la reacțiile lor, la ceea ce ne poate ajuta să negociem mai bine proiectele, servindu-le interesele la cel mai competent nivel.

Repoziționarea arhitecților

Există totuși destule semne care arată că creșterea nivelului de conștientizare a clienților cu privire la rolul arhitecților, nivel care se manifestă deja în solicitarea unei performanțe crescute. Nu mai este cazul ca arhitectul să se considere singurul informat cu privire la soluțiile posibile, iar cele mai bune colaborări se realizează cu clienți care înțeleg domeniul și contribuie la rezultate. Nu este exclus ca în viitor să înceapă discuțiile mai aplicate despre mal-praxis în domeniul construcțiilor, să se rafineze mai mult terminologia pentru a defini „arhitectura” în sensul mai larg decât de cel strict al unei „construcții”.

Dincolo de problemele legislative sau administrative care îngreunează dezvoltarea sănătoasă a orașelor, bunele practici se produc și în pofida acestora.

Instrumente de ajutor pentru clienți

De-a lungul activității sale, Ordinul a realizat o serie de acțiuni menite să ușureze activitatea profesională a arhitecților, în sensul creșterii produsului de arhitectură.

1. Misiunile arhitectului

Această broșură din 2012 reprezintă prima sinteză exhaustivă și detaliată a serviciilor ce pot fi oferite de arhitecți, atât pentru utilizarea acestora, care își cunosc meseria, dar mai ales pentru clienții lor privați și administrația publică. Invităm pe toată lumea să parcurgă acest document.

2. Contract - tip

Denumit generic contract tip între „arhitect” și „beneficiar”, acest model de contract poate

The image shows a screenshot of the SIOAR website's search interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Zona publică', 'SIC', 'Site OAR', 'Contact', and 'Autentificare'. Below this is a red header with navigation options: 'ÎNSCRIERE ÎN OAR', 'CAUTĂ DOVADĂ LUCRARE', 'CAUTĂ UN ARHITECT', 'AJUTOR', and 'INTRĂ ÎN CONT'. The main content area is titled 'CAUTĂ UN ARHITECT' and contains a search form with the following fields: 'Numele Membrului', 'Titlu', 'E-mail', 'Compania Arhitectului', 'Adresa/Locul de activitate al Companiei Arhitectului', and 'Codul Fiscal al Companiei Arhitectului'. A red 'CAUTĂ' button is positioned below the form. To the right of the form, there is a promotional banner for 'SPRE SITE-UL OAR BUNĂ PRACTICĂ' and a 'ATENȚIE!' notice.

fi, desigur, adaptat la realitatea de business între „prestator” și „client”. Contractul poate fi o sursă de inspirație pentru anumite clauze specifice pentru a proteja atât clientul, cât și arhitectul, în mod echilibrat, în folosul produsului de arhitectură, în definitiv a calității utilizării acestuia.

3. Caută un arhitect, oar.archi > sioar

Pentru a preveni posibile fraude din domeniu, pe noul site oar.archi orice client poate căuta arhitectul cu care a ținut legătura pentru a verifica dacă acesta îndeplinește condițiile legale pentru a își asuma o lucrare de proiectare de arhitectură.

4. Sistemul de informații asupra costurilor pentru proiectarea de arhitectură (SIC)

O aplicație care permite estimarea volumului mediu de muncă necesar pentru realizarea unui proiect de arhitectură este disponibilă în forma sa pilot. Aceasta acoperă programele de locuire și se află în curs de avizare de către autoritățile competente.

Concluzie

Ca Ordin, ne putem asuma într-o anumită măsură relațiile defectuoase dintre clienți și arhitecți, lacuna de informație și lipsa mijloacelor de educare a societății cu privire la rolul arhitecților.

Educația reală și sustenabilă nu se realizează exclusiv top-down, ci trebuie să se facă la nivel individual, în contactul curent, direct dintre arhitecți și clienții lor.

Ca în orice domeniu profesional, suntem conștienți de iresponsabilitatea unor arhitecți care încalcă Codul Deontologic și complică activitatea profesională a colegilor lor.

Pentru aceste situații, Ordinul are anumite instrumente de control, al căror impact trebuie cunoscut, cum este cel al Comisiilor de Disciplină.

Un nou instrument este noul Grup de Lucru OAR creat pentru combaterea concurenței neloiale, care va identifica, prin experiențele comune ale arhitecților, soluții pentru acest tip de probleme.

Facem eforturi ca arhitecții să profeseze într-un mediu cât mai clar legislativ.

Forma actuală a legii care ne reglementează profesia și activitatea Ordinului și-a produs deja efectele pe care și le-a propus la momentul în care a fost elaborată. De aceea ne propunem să o actualizăm, pentru a aduce rezultate mai bune pentru societate dar și în rândul arhitecților, atât din punct de vedere al profesiei, cât și al organizației.

Credem că este timpul, având în vedere efortul susținut al Ordinului din ultimii ani și prezența consistentă în discuții prin care am reușit consolidarea relației cu ministerul de resort, Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice. ■