UL of KWC FAUCETS
SWISS TECHNOLOGY
شرکت شیرهای صنعتی و ساختمانی ایران (ISIV)
اردیبهشت ـ ۸۹
April - May 2010
Issue No. 25

سرمقاله

به پیشنهاد و با پافشاری رئیس جمهور آمریکا، پس از کشمکش های زیاد، بالاخره لایحه اصلاحات سیستم بیمه درمانی به تصویب دو مجلس کنگره و سنا رسید. دراین لایحه، پوشش بیمه، که در حال حاضر ۸۳ در صد مردم آمریکا را شامل می شود، به ۹۵ در صد ارتقاء خواهد یافت و ۳۶ میلیون نفر افراد جدید را تحت پوشش قرار خواهد داد. طبق این طرح، جوانان تا سن ۲۶ سالگی می توانند تحت بیمه درمانی والدین خود باقی بمانند. دولت باید به اشخاصی که فقیر شناخته شوند برای خرید بیمه درمانی، کمک مالی نماید و چندین مورد دیگر.

هزینه این طرح در ۱۰ سال آینده ۲/۵ تریلیون دلار بر آورد شده. با وجود اینکه این طرح در خدمت اقشار کم درآمد است و سطح بهداشت و سلامتی عده زیادی از مردم آمریکا را ارتقاء خواهد داد، با مخالفت های بسیار شدیدی در سطح کشور مواجه شد. مخالفان این طرح ملی می گویند چنین بودجه عظیمی باید از طریق کاستن بودجه عمرانی کل کشور و فشارآوردن به کار آفرینان به دست آید. به نظر آنها این دو امر باعث رکود سایر طرح های مملکتی خواهد شد و دست سرمایه داران را برای اشتغال زایی خواهد بست.

به نظر مخالفان در شرایط رکود اقتصادی و نرخ بیکاری بالا، هزینه کردن چنین بودجه ای هنگفت، به نفع وضعیت بد اقتصادی کشور نیست و بحران بیکاری را تشدید خواهد کرد. آنها می گویند دولتی شدن نظام درمانی باعث کاهش انگیزه‌های واحد های درمانی بخش خصوصی می شود که عملاً زیان آن به همه ملت آمریکا خواهد رسید. البته برخی هم معتقدند که بحث بر سر این لایحه تسویه حساب های سیاسی، بین دو حزب دموکرات و جمهوری خواه است.

مسئله ای با این ابعاد مالی و سیاسی، دارای جزئیات و پی آمد های بسیار زیادی است که باید به دقت مورد بررسی قرار گیرد. انگیزه یاری رساندن به افراد کم درآمد و فقرا، مجوزی برای عدم بررسی عواقب و پی آمدهای طولانی مدت چنین طرحی نیست، بلکه مشکلات آتی باید قبل از وقوع پیش بینی و بررسی شود.

این روزها مسئله هدفمند کردن یارانه ها در کشور ما بالاخره بعد از سال ها بحث، تصویب و به مراحل اجرایی نزدیک شد. غیر واقعی بودن قیمت ها در سال های گذشته هزینه های سنگین برای دولت و مردم به بارآورده، این هزینه ها سال به سال نیز افزایش می یابد. اکنون به نظر می رسد همه جناح ها باور کرده اندکه ادامه این شرایط غیر ممکن است. علاوه بر هزینه های سر سام آور، مشکل دیگری که قیمت های غیر واقعی ایجاد می کند، برهم خوردن الگوی مصرف است. اصولاً تعیین قیمت طبق قانون عرضه و تقاضا، باعث می شود تولید کننده، انگیزه برای تولید بیشتر داشته باشد و مصرف کننده نیز اسراف خود را به منظور صرفه جویی مالی کنترل کند. به این شکل تعادل در جامعه برقرار می شود.

چند روز پیش فقط در یکی از روزنامه ها این عناوین به چشم می خورد: پیشنهاد ۵/۲ برابر شدن قیمت برق روی میز دولت»، « پیشنهاد افزایش ۱۰ «برابری قیمت گاز در دولت»، « قیمت واقعی بنزین در کشور لیتری ۷۵۰ تومان است»، «در خواست وزارت بازرگانی برای حذف یارانه نان»، این تیترها نشان‌دهنده خواست همه ارگان ها برای واقعی شدن قیمت ها است. به نظر می رسد علت آن هم، فشارهای اقتصادی است که برآنها وارد می شود. اما با شرایط موجود به نظر می رسد واقعی سازی قیمت آب باید در اولویت اول قرار گیرد، «اتفاقی که تاکنون نیفتاده». زیرا اگر مشکل مالی وجود نداشته باشد، همه اقلام یارانه ای را می توان اضافه تولید کرد و یا وارد نمود. ولی برای آب چه می شود کرد. آیا امکان اضافه تولید آب وجود دارد؟ آیا می توان آب مورد نیاز مردم تهران یا قم یا یزد را وارد کرد؟ پس چرا واقعی سازی قیمت آب در مرکز توجه قرار ندارد. برق و گاز و بنزین جنبه رفاهی و خدماتی دارند. نان را می توان با برنج یا سیب زمینی جایگزین کرد. ولی آب با هیچ چیز قابل جایگزینی نیست.

مسئله حذف یا تعدیل یارانه ها بحثی بسیار پیچیده است. کلیه نظرها و دلایل مخالفین و موافقین باید به دقت مورد بررسی واقع شود. هرگونه برخورد سیاسی و جناحی با این معضل دارای عواقب بسیار سختی است. ولی به دلیل افزایش روز افزون جمعیت و کمبود بارش ها و نیاز مبرم کل کشور به آب، باید مسئله حذف یارانه آب نه به دلیل اقتصادی، بلکه به دلایل حیاتی در الویت اول قرار گیرد. چون تنها راه مقابله با کمبود آب صرفه جویی و درست مصرف کردن آن است. مطمئن باشید صرفه جویی با قیمت های غیر واقعی ممکن نیست. **بیایید مشکل کمبود آب را قبل از خطرناک شدن، جدی بگیریم.**

ش.ب

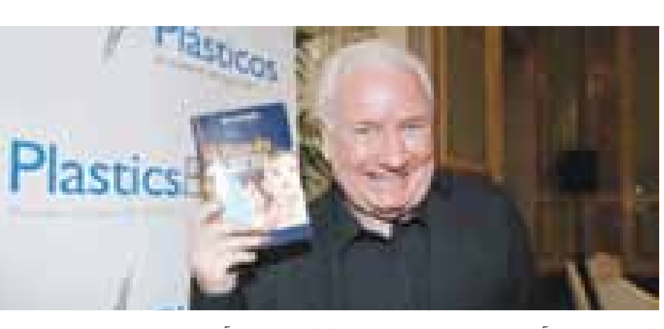
هفت کلیدی که آینده جهان را کنترل خواهد کرد (قسمت ۵ و پایانی)

پیش بینی علمی آینده یا آینده پژوهی علمی نسبتاً جدید است. این علم با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع ، الگوها و آمار به تجسم آینده می پردازد. یکی از سرشناس‌ترین آینده پژوه های جهان آقای رای هاموند (RAY HAMOND) نویسنده و متفکر انگلیسی است . او تاکنون ۱۰ کتاب تحقیقی و علمی- تخلیلی درباره آینده نوشته است . از جمله کتاب « دنیا در سال ۲۰۳۰» و «حفره سیاه». وی در دانشگاه های بزرگ جهان سخنرانی هایی درباره آینده نگری برگزار کرده. «هفت کلیدی که آینده جهان را کنترل خواهد کرد»، عنوان سخنرانی او در دانشگاه آکسفورد است. در این شماره پس از اشاره ای کوتاه به شش کلیدی که قبلاً مطرح شده بود، با آخرین کلید یعنی « فقر جهانی»، مقاله را به پایان می رسانیم.

کلید اول، رشد جمعیت جهانی: طبق پیش بینی سازمان ملل، جمعیت جهان تا سال ۲۰۳۰ به ۸/۵ میلیارد نفر بالغ خواهد شد و این رشد در سال ۲۰۵۰ به مرز ۱۲ میلیارد، یعنی دو برابر جمعیت کنونی جهان خواهد رسید. این رشد تصاعدی، باعث کمبود غذا ، آب، انرژی و بهداشت و افزایش فقر درسطح جهان خواهد شد.

کلید دوم، تغییرات آب و هوا: بخار آب، دی اکسید نیتروژن، دی اکسید کربن و متان، از مهمترین گازهای گلخانه ای است که در اثر فعالیت های بسیار معمولی بشر مانند تولید انرژی برق، حمل و نقل و پرورش دام، تولید می شود. این گازها از سال ۱۹۷۰ تاکنون (۲۰۰۹)، چهار برابر شده و باعث بر هم خوردن نظم آب و هوایی دنیا گردیده. این روند با افزایش جمعیت و بالا رفتن سطح زندگی مردم روز به روز خطر ناک‌تر می شود.

کلید سوم، بحران انرژی : امروزه بشر به شیوه سرسام آوری انرژی مصرف می کند. مصرف انرژی در کل جهان درفاصله سال ۱۹۶۰ تا سال ۲۰۰۹ از GTOE ۳/۳ به GTOE ۹/۸ رسیده و در سال ۲۰۲۰ به GTOE ۱۴ خواهد رسید. چون اکثر این انرژی از طریق سوخت های فسیلی تامین می شود و چون منابع سوخت فسیلی به سرعت رو به اتمام است، ممکن است قیمت هر بشکه نفت در سال های آینده به ۱۰۰۰ دلار برسد، اگر جهان به فکر جایگزین کردن سوخت های فسیلی با سوخت‌های پاک و تجدید شونده نباشد، به زودی با فاجعه کمبود انرژی روبرو خواهد شد.



کلید چهارم، جهانی شدن اقتصاد: در اکثر مواقع کشورهای ثروتمند در روند جهانی سازی اقتصاد، فقط منافع خود را در نظر می گیرند . در حال حاضر ۲/۷ میلیارد نفر در سراسر دنیا در سیستم های جهانی اقتصاد به سختی کار می کنند تا بتوانند سهمی از ثروت جهان رابه خود اختصاص دهند. هرچند جهانی سازی اقتصاد باعث تقسیم ثروت و دانش در بخش های بزرگی از جهان می شود، ولی به دلیل بالا رفتن سطح زندگیِ تعداد بیشتری از مردم جهان، بحران انرژی و بحران جمعیت افزوده خواهد شد.

کلید پنجم، داروها ی نوظهور: با به بازار آمدن داروهای جدید همه ساله طول عمر انسان ها، بیشتر می شود. از سی سال پیش تاکنون متوسط امید زندگی در جهان ۲۱ سال افزایش یافته. یعنی از متوسط ۴۷ سال به ۶۸ سال رسیده. تحقیقاتی که برروی سلول های بنیادی انجام می گیرد و یا شبیه سازی و ترمیم اندام های آسیب دیده و شیوه های مدرنی که در آزمایش و اسکن بدن به وجود آمده، طول عمر را باز هم بالاتر خواهد برد و شاید در آینده این طول عمرتا ۱۲۰ سال نیز برسد. با توجه به انفجار جمعیت جهانی، اکتشاف داروهای نوظهور این بحران را افزایش خواهد داد.

کلید ششم،توسعه فناوری: از اواخر قرن نوزدهم، نحوه زندگی بشر طی صد سال به کلی تغییر کرد. پیش بینی می شود در۸ سال آینده تکنولوژی به همان اندازه رشد کند که در ۲۰ سال قبل رشد کرده . در ۲۵ سال آینده کامپیوتر هایی ساخته خواهد شد که توانایی هائی معادل مغز بشر را دارند و به دلیل رشد تصاعدی علم به زودی این کامپیوترها ۲ و بعد ۴ برابر با هوش تر از انسان خواهند شد. چنین توانایی اگر در خدمت ساخت ماشین های جنگی قرار گیرد، چه سرنوشتی در انتظار بشریت خواهد بود؟

کلید هفتم، فقر جهانی: در حال حاضر ۱/۴ میلیارد نفر از مردم ۵۸ کشور جهان که اکثراً در کشورهای آفریقایی، آمریکای جنوبی و جنوب آسیا زندگی می کنند در فقر مطلق به سر می برند. این کشورها فاقد زیر ساخت هایی مانند جاده، ریل قطار، شبکه‌های آب و برق هستند. بعضی از این کشور ها فرودگاه مناسبی هم ندارند تا در مواقع بحرانی، بتوان به آنها کمک کرد. بعضی حتی فاقد بندر و دسترسی به دریاهای آزاد هستند. چون فساد زاییده فقر است، فساد اجتماعی در این کشورها رواج فراوانی دارد. این کشورها فاقد نهادهای اقتصادی و مراجع قضایی معتبری هستند و سطح تحصیل و سواد، درآن بسیار پایین است. در حال حاضر ۸۰ درصد مردم زامبیا، نوار غزه، زیمباوه و چاد در زیر خط فقر زندگی می کنند. شمار کسانی که در سراسر جهان به زیر خط فقر سقوط می کنند، روز افزون است. به نظر من این چند میلیارد نفر مردم فقیر بر شرایط سیاسی قرن حاضر تاثیر خواهند گذاشت. اگر ظرف ۳۰ سال آینده کشورهای ثروتمند به اندازه کافی به آنها توجه و کمک نکنند، مردم این کشورها به منافع جهانی ثروتمندان حمله خواهند کرد. البته نه به صورت لشکرهای نظامی، بلکه به صورت موج تروریسم. قیمت ارزان وسایل ارتباط جمعی به این فقرا امکان خواهد داد که تا تسهیلات جهان مدرن را ببینند و از زندگی مردم مرفه اطلاع به دست آورند و شیوه لطمه زدن به آنها را بیاموزند. اگر ما به آنها کمک‌های گسترده‌ای نکنیم، فقرا را بیش از پیش رو در روی خودمان قرار خواهیم داد. ما باید در زمینه های مختلف مانند غذا، بهداشت و تحصیل به آنها کمک های شایانی کنیم، تا روند فساد در این کشورها متوقف شود. یکی از عوامل تشدید فقر، انفجار جمعیت جهانی است. تحقیقات نشان داده مردمی که توان خواندن و نوشتن را پیدا می کنند، نرخ زاد و ولد آنها کاسته می شود و به همان نسبت وقتی از رشد جمعیت کاسته شود، امکان سواد آموزی بیشتری فراهم می گردد. سواد آموزی به خصوص برکاسته شدن از بارداری زنان بسیار موثر است. زیرا اولاً به دلیل سواد، زن ها راه کارهای جلوگیری از بارداری را می آموزند و دیگر اینکه به نسبت سوادی که می آموزند از اعتماد به نفس بیشتری برای« نه گفتن» به مردها برخوردار می شوند. «نه گفتن» مهم ترین راه کار، برای کاهش نرخ زاد و ولد و کاهش جمعیت جهانی است.

به نظر من این هفت کلید آینده جهان را کنترل خواهند کرد.

ترجمه و تلخیص: **محمد علی اسلامی**

مصاحبه با آقای مهندس رضا جم، مدیر نمایشگاه ملل

از ابتدای امسال در خیابان ولیعصر، بالاتر از توانیر، کوچه شاهین، شماره ۲۳، نمایشگاه دائمی برگزیدگان صنعت ساختمانی با نام «ملل»، افتتاح شد. شرکت KWC نیز در این نمایشگاه غرفه ای دارد. برای آشنایی بیشتر با اهداف مجموعه «ملل» با آقای مهندس رضا جم، گفتگویی انجام داده ایم که ملاحظه خواهید کرد. علاقمندان برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مجموعه «ملل»، می توانند با شماره تلفن ۸۸۶۷۶۷۶۸ تماس بگیرند.

رضا جم ، مدیر نمایشگاه ملل

لطفاً خود را معرفی کنید و در مورد مجموعه نمایشگاه دائمی هنر و صنعت ساختمانی ملل، برایمان توضیح دهید.

من رضا جم، مدیر مجموعه نمایشگاهی ملل هستم. این مجموعه نخستین نمایشگاه و فروشگاه دائمی برگزیدگان هنر و صنعت ساختمان است. در حال حاضر خرید سنتی از فروشگاه ها، مشکلات عدیده ای برای خریداران در پی دارد. کمبود پارکینگ، پراکنده بودن فروشگاه ها، مشکل رفت و آمدهای درون شهری و عدم امکان بازدید از انواع محصولات، وقت زیادی را از مشتریان تلف می کند. کسی که به دنبال یافتن مصالح برای مجموعه خود می گردد، اگر یک روز وقت برای اینکار اختصاص دهد، در نهایت می تواند از یک یا دو محصول دیدن کند. ما متوجه شدیم بسیاری از مشتری ها از اینکه نمی‌توانند در زمانی کوتاه مصالح مورد نیاز خود را ببینند و انتخاب کنند، دچار مشکل هستند. این مسئله به ویژه برای کسانی که از شهرستان ها به دنبال Brand های مطرح می آیند و وقت زیادی ندارند، مشکل جدی تری است. وجود چنین نمایشگاهی باعث می شود تا مدیران پروژه‌ها، بتوانند در مدتی کوتاه، بسیاری از اقلام مورد نیاز خود را در این مجموعه پیدا کنند.

مسئله دیگر نیز، عدم اطمینان مشتری از گواهینامه ها و اعتبار محصولات موجود در بازار است. به علت حضور کالاهای گمنام و یا تقلبی، مشتری نیاز به تایید و اطمینان از درست بودن گواهینامه ها و استانداردها دارد. در اینجا ما قبل از دعوت از کمپانی ها، مدارک و نحوه تولید را مطالعه کرده، شرایط مطمئنی برای مشتری ایجاد می کنیم. قیمت ها نیز بر اساس تعرفه ها ارائه می شود.

آیا شما قصد فروش مستقیم هم دارید یا فقط نمایشگاه هستید؟

در فاز یک که از ابتدای امسال شروع شد، به دنبال فروش عمده محصولات به پروژه های ساختمانی هستیم. در این فاز که یک دوره یک ساله است، برنامه ما دعوت از صد و بیست هزار نفر از کسانی است که جزء بازار هدف ما هستند. در مراحل بعدی ما به دنبال تبلیغات گسترده تر محیطی هستیم. واقعیت این است که نمایشگاه های موقتی و دوره ای دیگر کارآیی لازمه را ندارند، مشتری ها و کارشناسان را آنگونه که باید جذب و جلب نمی کند چون بیشتر وقت غرفه داران صرف ارائه بروشور و اقلام تبلیغاتی به بازدیدکنندگان غیر متخصص و تفننی می شود. ما از نمایشگاه‌های موقت آماری داریم که نشان می دهد از مجموع بازدید کنندگان از یک غرفه، تنها پنج درصد مشتری بالقوه بوده اند، ضمنا سئوالاتی هم مطرح است که آیا کارشناسی که از غرفه بازدید می کند، در همان دوره برگزاری نمایشگاه، پروژه ای در دست دارد؟ زمانی که در آینده پروژه‌ای را شروع می کند، آیا اطلاعات درستی از نمایشگاه در ذهنش باقی مانده؟ آیا از محصولات جدید با خبر خواهد شد؟

در ابتدای کار اولویت ما اطلاع رسانی به وسیله کارشناسان به مشتری‌های واقعی است، خدمتی که در حال حاضر کمتر مورد توجه تولید کننده ها است. ما در نمایشگاه کارشناسانی داریم که دوره های مختلفی را در نزد ما و در کمپانی ها می بینند تا به مشتری اطلاعات دقیق و درست را بدهند. مبحث دومی که برای ما اولویت دارد، برگزاری Work Shop های تخصصی است. در این نمایشگاه فضایی را برای حضور متخصصان پیش بینی کرده ایم که مطابق برنامه دقیق، خریداران می توانند از اطلاعات کارشناسان شرکت ها استفاده لازم را ببرند. ما می توانیم با برگزاری این کلاس ها، شرایط استفاده بهینه از زمان را برای مدیران پروژه ها و نیز کارشناسان شرکت ها فراهم کنیم. انتشار دائره المعارف جامع هنر و صنعت ساختمان با ارائه اطلاعات دقیق و به روز، از دیگر برنامه های مجموعه ملل است.

آیا این خطر که نمایشگاه جای نماینده را بگیرد وجود دارد؟

مجموعه ملل در کنار شرکت ها قراردارد. این به معنای برهم زدن سیستم نمایندگی ها نیست، بلکه به عنوان یک تقویت کننده سیستم فروش است. در واقع در سیستم های فروش سنتی، برای فروش به پروژه ها راهکاری پیش بینی نشده است. گرچه ممکن است نماینده ها به پروژه هم بتواند کالا بفروشند، اما این بر اساس توانایی شخصی است و نه کارآیی سیستماتیک. اساس فروش در نمایشگاه ملل، بر روی پروژه ها تعریف شده است.

ایده ایجاد یک چنین نمایشگاهی از کجا آمده؟

ما در این مجموعه هیچ اختراع و ابداعی نکرده ایم، بلکه کل فعالیت ما براساس مطالعات در مورد سیستم های فروش بین المللی است و کار ما فقط تطبیق آن با شرایط بازار داخلی است.

KWC چگونه دراین نمایشگاه حضور پیدا کرد؟

در مرحله اول ما لیستی از مصالح مورد نیاز ساختمان را تهیه کردیم و در مرحله بعدی مدارک و گواهینامه های کمپانی های داخلی و یا نمایندگی کمپانی های خارجی را بررسی کردیم تا در مورد کیفیت خدماتشان اطمینان حاصل کنیم. KWC هم به همین شکل انتخاب شد. البته هدف دوم ما در انتخاب، توان مالی پروژه ها بود. نمایشگاه ما چون در شمال شهر تهران واقع شده، بودجه متوسط به بالا را درنظر گرفتیم. در انتخاب کمپانی ها همچنین تنوع در محصولات و هم تنوع و قیمت مد نظر ما بود.

در مراحل بعدی، نمایشگاه ملل قصد دارد چه کارهایی را انجام دهد؟

قصد داریم با راه اندازی شعب در شهرستان ها این روش را گسترش دهیم تا مدیران و انبوه سازان هر شهرستان با اطلاع از زمان حضورکارشناسان، مثلا کارشناس KWC، سئوال ها و نیازهای تخصصی خود را مطرح سازند و پاسخ لازم را دریافت کنند.

نمایشگاه ملل
SIEMENS
OTIS
Airwell
DAIKIN
WOLF
LAFAENZA
Yale
NOKIA
Stream
AUX
Arvand
TOSHIBA
PHILIPS
Haier
Canon
Panasonic
BOSCH
Simaran
KATHREIN
Aprimatic
PROTECO
FEDE
Chaffoteaux
CLIPSAL
JOTUN
Style Change
I.F.M
ARAD
RMJ
SPT

به جز نمایش کالاها، خدمات دیگری هم به بازدید کنندگان ارائه می کنید؟

ما از ابزارهای متعددی برای اطلاع رسانی استفاده می‌کنیم. مراجعه کننده ها می تواند با استفاده از کامپیوتر، اطلاعات اضافی در مورد کالا را به دست آورند. امکان پرینت این اطلاعات نیز فراهم است. در فضاهای عمومی نمایشگاه، اکران های بزرگ LCD وجود دارد که اطلاعات لازم را ارائه می دهد. همچنین، کسانی که در فاز یک، برای بازدید به این مجموعه دعوت می شوند، یک کارت عضویت هوشمند دریافت می کنند که تمام اطلاعات مربوط به پروژه و رده شغلی ایشان در آن ثبت می شود. این کارت در دراز مدت برای مشتری امتیازهایی را به همراه دارد و هرچه میزان خرید مشتری از این مجموعه بیشتر باشد، تخفیفات بیشتری به او تعلق می گیرد. این کار انگیزه مشتری را برای خرید حداکثر از اعضاء این نمایشگاه بالا می برد. اگر مشتری مثلا برای خرید سیستم های الکترونیکی ساختمانSiemens اینجا آمده است، ما به طور مستقیم و غیرمستقیم به او این اطمینان را می دهیم که همه اعضای گروه ملل دارای گواهینامه های معتبر هستند و از لحاظ کیفیت دست چین شده اند. آنگاه مشتری می تواند با اطمینان، بقیه اقلام مورد نیاز خود را نیز از همین جا تامین کند.

آیا مواردی هست که به عنوان یک متخصص نمایشگاهی ایرادی به غرفه KWC داشته باشید؟

اطلاعاتی که KWC از محصولات خود برای ارائه در کتاب مرجع ما داده، بسیار مختصر است و ما نیاز به اطلاعات دقیقتری از محصولات آنها داریم. ما از شرکت KWC انتظار داشتیم، این اطلاعات را به صورت دسته بندی و منظم داشته باشد و به ما ارائه کند.

در زمان بر پایی نمایشگاه مشکلی با KWC داشتید یا نه؟

از بی نظمی ها به وجود آمده در قرارهای ملاقات با مسئولان KWC انتقاد داریم. چندین بار قرارهای ما در دقیقه آخر لغو شد و چندین بار هم پیشنهاد ما برای برگزاری جلسات بی نتیجه ماند. ساخت غرفه KWC نیز زمان زیادی گرفت. قبل از عید، مدتها، غرفه بدون اینکه کار جدی در آن شود، نیمه کاره رها شد. این گونه اتفاقات باعث شد تا تاریخ افتتاح نمایشگاه ملل به تعویق بیفتد و ما نتوانیم به تعهد خود برای گشایش به موقع نمایشگاه عمل کنیم.

چه پیشنهادی برای KWC دارید؟

درنمایشگاه فضای مناسبی برای برگزاری دوره های آموزشی و تخصصی وجود دارد. پیشنهاد می کنم KWC از فروشندگان شیرهای بهداشتی، حتی آنهایی که نماینده KWC نیستند، برای گذراندن دوره های تخصصی دعوت کرده و در همین محل برایشان دوره های آموزشی رایگان برگزار کند. اینکار باعث می شود، علاوه بر بالا رفتن سطح دانش فروشندگان، نوعی احساس تعلق و قرابت با KWC به وجود آید و همه دست اندرکاران، این شرکت را به عنوان مرجع بشناسند.

ممنون از اینکه وقت خود را در اختیار خوانندگان نشریه قرار دادید.

سخنی با مدیران

در شماره های گذشته، ۷ رمز از رموز موفقیت مدیران را بیان کردیم که عناوین آنها بدین شرح است: ۱- از پافشاری برروی شیوه های خاص خودداری کنید، ۲- دانش و تجربه هیچ کدام به تنهایی را ه گشا نیستند،۳- مشوق کار تیمی باشید، ۴- جلسات پر بار برگزار کنید، ۵- مشاور پذیر باشید، ۶- دور اندیش باشید، ۷- ریسک پذیر باشید.

در این شماره به هشتمین رمز موفقیت مدیران می پردازیم:«**مثبت باشید**».

رقابت روزافزون درصحنه کسب و کار، پیشرفت سرسام آور تکنولوژی و انفجار اطلاعات، ادامه حیات موسسات را دشوار کرده. برای باقی ماندن در صحنه رقابت، مدیران ناگزیر به استفاده از شیوه های مبتکرانه نوین و کارآمد هستند. شیوه های سنتی و قدیمی با رخدادهایی که بر شمردیم، توان مقابله و مقاومت را ندارند. پا فشاری برروی شیوه های سنتی ممکن است مدیران را با بی رحمی از گردونه کار و فعالیت خارج کند. با این تعریف روش های مدیریت را به دو دسته می توان تقسیم کرد.

۱- روش مدیریت سنتی: مچ گیرانه، سخت گیرانه و منفی نگرانه

در این روش مدیر به صورت مستمر مترصد فرصت جهت مچ گیری از کارکنان خود است. در مواقعی که کاری از نظر مدیر به درستی انجام نشود، بدون در نظر گرفتن شرایط و نقش مدیریت در این عدم موفقیت، موضوع فرافکنی شده بی درنگ با زیر مجموعه برخورد می شود. ولی اگر کسی کاری را به درستی انجام دهد، به نظر این گونه مدیران انجام وظیفه کرده است. اگر موفقیتی در مجموعه به دست آید، به شخص مدیر منسوب می شود، اما اگر خللی درکار باشد، حتماً مربوط به دیگران است و باید با آن برخورد شود. کارکنان این مدیران به تدریج درمی یابند فقط هنگامی فراخوانده می شوندکه خطایی از آنها سر زده باشد، آنها می فهمند مدیر هرگز نسبت به کارهای مثبت آنها واکنشی از خود نشان نمی دهد. در این گونه سیستم ها ،کارکنان و زیر مجموعه به این نتیجه می رسند که فراموش شده اند و انگیزه ای برای ارتقاء سطح کارایی نخواهند داشت. این روش کهنه و سنتی که توام با تحکم و منفی گرایی است، اگر چه ممکن است در کوتاه مدت اثر بخش باشد و مدیر بتواند با رعب و وحشت، مدتی کارهای خود را پیش ببرد، ولی در بلند مدت اثرات مخرب خود را نشان خواهد داد.

۲- روش مدیریتی نوین: همراه با گذشت و تشویق و مثبت گرائی

در این روش، مدیران نیروی انسانی را سرمایه سیستم خود می دانند و دائماً درصدد حفظ این سرمایه و بالا بردن کیفیت آن هستند. در مواقعی که کارها به درستی انجام می شود، مدیر با روش مشفقانه، عکس العمل مناسب نشان داده، با واکنشی سریع، کار درست همکاران خود را تشویق و تائید می کند.

مدیران مثبت گرا هیچ گاه توقع صددرصدی وکار بی نقص، از زیر مجموعه خود ندارند و اگر با مشکلی برخورد کردند، به سادگی از کنار آن عبور نموده با دیدی مثبت، همه شرایط و عوامل، از جمله سهم خود را در به وجود آمدن مشکل در نظر می گیرند. واکنش آنها در مقابل کارکنانی که به هر دلیل از عهده کاری به درستی بر نیامده اند، عدم تمرکز بر اشتباه آنها است. این مدیران به سرعت تغییر جهت داده، با انرژی مثبت ایجاد فرصت برای جبران خطا می نمایند و با نشان دادن توانایی های افراد، در آنها انگیزه ای قوی برای انجام بهتر کارها فراهم می کنند. حالا برای اینکه بدانید شما جزو کدام یک از این دو نگرش مدیریتی هستید به چند سئوال پاسخ دهید.

۱- روش اعمال مدیریت شما مچ گیرانه است یا تشویق گر؟
۲- آیا کارکنان خود را فقط درمواردی که کار نادرستی انجام می دهند، توبیخ می‌کنید یا آماده تشویق آنها نیز هستید؟
۳- تا کنون چند باركاركنان خود را صرفاً برای قدردانی از کارهایی که به درستی انجام داده اند، بلافاصله به دفتر خود خوانده اید و آنها را تشویق کرده اید؟
۴- تاکنون چند بار از کار نادرست زیر مجموعه خود چشم پوشی کرده اید و به قول معروف به روی آنها نیاورده اید؟
۵- تاکنون چند بار پیشرفت های جزیی و محدود کارکنانتان را در حضور خودشان و دیگران تشویق کرده اید؟
۶- آیا تا به حال اتفاق افتاده مسئولیت کار اشتباهی که توسط کارکنانتان انجام شده را به عهده خودتان بگیرید؟
۷- آیا اتفاق افتاده با مشاهده هر رفتار نادرستی به جای تذکر و مچ گیری، سعی کنید مراحل قبل از وقوع آن خطا را بررسی کنید.
۸-آیا تا به حال عملکرد نادرست کارکنانتان را تغییر جهت داده، به عملکرد صحیح تبدیل نموده اید؟

به یاد داشته باشید اگر فقط نکته بین و ایراد گیر باشید، به تدریج کارکنان شما اعتماد به نفس خود را از دست می دهند و در هر شرایطی به صورت غیر ارادی سعی می کنند پیش از اینکه به مشکل و نحوه حل آن فکر کنند به دفاع از خود بپردازند. اگر منتظرعملکرد بدون نقص و رفتار دقیق کارمندانتان هستید تا از آنها تشکر کنید، ممکن است هرگز چنین فرصتی به دست نیاورید، چون اگر بلافاصله به عملکرد آنها، هر چندکه جزیی باشد، پاسخ مثبت ندهید، انگیزه ای برای پیشرفت در آنها ایجاد نخواهید کرد. برخورد شما با همکارانتان مانند تابش نور خورشید به گیاه است. هرچه بیشتر به آنها توجه کنید، آنها بیشتر رشد می کنند. امروزه همه شیوه های جدید بهبود کسب و کار، مانند نوآوری در زمینه خدمات و تغییرات استراتژیک، به وسیله رقبا شناسایی و از آن نسخه برداری می شود. تکنولوژی های جدید و پیش رفته، شیوه های قیمت گذاری و هر چیزی دیگری، قابل رقابت است، چیزی که رقبای شما هرگز نمی توانند از آن تقلید کنند و آن را از شما بربایند، روابطی است که به دلیل شیوه نوین مدیریت، شما با کارکنانتان برقرار کرده اید.

روش‌های صرفه جویی در مصرف آب (قسمت ۱۴)

در شماره قبل، مبحث وسایل نوظهور کاهنده مصرف آب را آغاز کردیم و دو وسیله **پمپ صرفه جویی** و **آبگرم کن‌های بدون تانک** را معرفی نمودیم. در این شماره چند وسیله نوظهور دیگر را تشریح خواهیم کرد.

۳- آبگرم کن برقی داخل حمام. سه عامل درکنترل مصرف آب درحمام موثر است. الف: فاصله آبگرم کن از محل مصرف. ب: نحوه ترکیب آب گرم و سرد برای به دست آوردن حرارت دلخواه. ج: سر دوش.

در این آبگرمکن برقی کم حجم که در داخل حمام نصب می شود، فاصله آب گرم از محل مصرف، فقط به اندازه طول شلنگ است. در این وسیله، به جای هر نوع اهرم برای ترکیب کردن آب سرد وگرم ، از درجه ترموستات استفاده می شود. مصرف کننده می تواند حرارت دلخواه خود را برروی دستگاه تنظیم کند. آب فقط با همان درجه حرارت خارج خواهد شد. از دیگر خصوصیات این وسیله خروج آب با فشار کنترل شده و از درون یک سر دوش کم مصرف است. این سه عمل باعث حداکثر صرفه‌جویی در مصرف آب و انرژی می شود، به طوری که مقدار صرفه جویی آب با استفاده از این نوع آبگرم کن نسبت به شرایط عادی در حدود ۷۵ درصد و صرفه جویی در مصرف انرژی بیش از ۵۰ درصد است. آبگرم کن برقی حمام برای محیط‌های کارگاهی، هتل ها و مناطقی که با کمبود شدید آب مواجه هستند، مانند کمپ های صحرایی بسیار مناسب است. در حال حاضر انواع مختلف این وسیله در بازار جهانی موجود است. در صورت واقعی بودن قیمت آب، یک خانواده ۳ نفره در کمتر از یک سال، هزینه خرید و نصب این آبگرم کن را به وسیله صرفه جویی مستهلک خواهد کرد. قسمت الکتریکی آن کاملاً ضد آب بوده و هر گونه خطر برق گرفتگی در آن به صفر رسیده است.

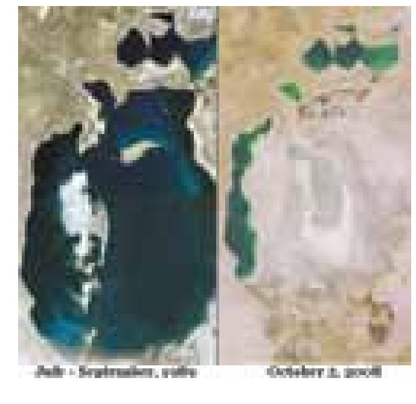
۴- مبدل دو زمانه فلاش تانک توالت. اگر از نظر اقتصادی و یا شرایط محیطی امکان تعویض فلاش تانک های قدیمی با نوع کم مصرف وجود نداشته باشد، با نصب یک سیستم مبدل بر روی فلاش تانک موجود، می توانید آن را به فلاش تانک دو زمانه تبدیل کنید. این مبدل دارای امکان کنترل مقدار آب و طول زمان است و مصرف کننده به آسانی می تواند طبق شرایط دلخواه آن را تنظیم کند. درصورت واقعی بودن قیمت آب، با قیمت آبی که با این وسیله صرفه جویی خواهید کرد، درکمتر از یک سال، هزینه خرید و نصب دستگاه را مستهلک خواهید نمود.

۵- پدال قطع آب. این وسیله که به نام تجاری «صرفه جویی هر قطره آب» وارد بازار شده، بعد از شیر مخلوط و قبل از دوش نصب می شود. در زمانی که افراد در حمام مشغول استحمام هستند وقتی که موی خود را شامپو می کنند و یا بدن خود را با صابون می شویند، چون باز و بسته کردن آب و مخلوط کردن آن برایشان مشکل است، معمولاً از زیر دوش کنار می روند و بدون بستن شیر آب، از شامپو و صابون استفاده می کنند. با این وسیله می توانید بدون اینکه شرایط درجه حرارت آب به هم بخورد، آب را قطع و در موقع لزوم دوباره باز کنید این عمل باعث صرفه جویی حدود ۴۰ درصد در مصرف آب، نسبت به شیرهای دو محوره خواهد شد. قیمت این وسیله نازل است ولی نصب آن احتیاج به عملیات لوله کشی دارد.

The Every Drop Shower Saver®

کارشناسان محترم آب: صرفه جویی در مصرف آب را از منزل خود شروع کنید. KWC جهت جایگزینی وسایل کاهنده مصرف با شما همکاری می کند.
با ما تماس بگیرید.

آیا دریاچه ارومیه به سرنوشت دریاچه آرال دچار خواهدشد؟



دریاچه خوارزم یا آرال با مساحت ۶۵/۰۰۰ کیلومترمربع بین دوکشور ازبکستان و قزاقستان واقع شده و رودهای آمودریا و سیر دریا به این دریاچه می‌ریزد. از سال ۱۹۶۰ آب این دو رود برای امور کشاورزی و تولید نوعی پنبه مرغوب از مسیر خود خارج شد و دیگر به این دریاچه ریخته نشد، به همین دلیل و سایر دلایل زیست محیطی این دریاچه به تدریج با خشکی روبرو شد، به طوری که تاکنون ۹۰ درصد آب آن خشک شده است.

دریاچه ارومیه که نام کهن آن دریاچه چیچست است، در میان دو استان آذربایجان غربی و شرقی واقع شده. در سال های گذشته مساحت آن ۵۲ هزار کیلومتر مربع بوده، آب رودخانه های زرینه رود، سیمینه رود،گدار، باران دوز، شهر چای، نازلو و زولو به آن می ریزد. در سالیان اخیر یک چهارم از مساحت این دریاچه کاسته شده و به ۴۰ هزار کیلومتر مربع تقلیل یافته. دلایل کوچک شدن این دریاچه مشابه آن چیزی است که برای آرال اتفاق افتاد. یعنی تغییرات آب و هوای منطقه و جلوگیری از ورودآب رودهایی که این دریاچه را تغذیه می کردند. بستن سد بر روی رودهای سیمینه، زرینه، گدار و باران دوز، به منظور تولید برق و آبیاری کشاورزی حق آبه این دریاچه را تا حد زیادی از بین برد. به دلیل تبخیر زیاد و عدم ورود به اندازه کافی آب، غلظت نمک در این دریاچه از ۲۲۰ گرم در لیتر، در حال حاضر به ۳۴۰ گرم در لیتر رسیده وسطح آن تاکنون ۲/۵ متر پایین آمده. چون پرندگانی که به اطراف این دریاچه می آمدند با کمبود آب و غذا مواجه شدند، به ناچار به مکان های دیگر کوچ کرده اند و حیات وحش ۱۱۰ جزیره این دریاچه که شامل گونه های کمیابی از حیوانات مانند گوزن زرد و پرندگانی مانند مرغ آتش و تنجه می باشد، با خطر نابودی مواجه شده اند.

بر اساس آمار ها ۶۷ درصد از سهم عوامل موثر در خشک شدن این دریاچه مربوط به تغییر شرایط آب و هوایی و کاهش نزولات آسمانی و ۳۰ درصد آن مربوط به مصرف آب کشاورزی و احداث سازه های هیدرولیکی است.

پل روگذری که بدون در نظر گرفتن دانش فنی زیست محیطی بر روی این دریاچه ساخته شده، رابطه بین دو قسمت دریاچه را قطع کرده و جریان گردشی آب را به خطر انداخته. دریاچه ها مانند بدن انسان که سیستم گردش خون دارد، دارای سیستم گردش آب هستند که اکسیژن و غذا را به نقاط مختلف می رساند. با ایجاد این میان گذر، دریاچه دچار اختلال و بیماری شده است. مسائل دیگری مانند آلودگی به وسیله پساب های صنعتی،کشاورزی و شهری نیز سلامت دریاچه را تهدید می کند. اگر دریاچه ارومیه مانند دریاچه آرال خشک شود، بخشی از منطقه شمال غرب کشور به شوره زاری خشک و بی آب و علف تبدیل خواهد شد.

دریاچه آرال

دریاچه ارومیه

اخبار آب

پیش بینی خشکسالی بی‌سابقه در سال جاری برای قم

مهندس عبدالحمید توکلی بینا مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان قم، خشکسالی بی‌سابقه‌ای را برای قم در سال جاری پیش بینی کرد و گفت: اگر همشهریان خود را به کم مصرف کردن عادت ندهند ممکن است ما به برنامه‌های کاهش مقطعی فشار یا جیره‌بندی متوسل شویم.

او گفت: امسال خشکسالی بی‌سابقه‌ای را طی ۳۰ سال گذشته تجربه خواهیم کرد.

وی با بیان اینکه استان قم در سال‌های ۸۷ و ۸۸ نیز در خشکسالی قرار داشت، سال سختی را از نظر کمبود آب برای قم پیش‌بینی کرد. او همچنین خاطرنشان کرد: حجم ذخیره آب سد ۱۵ خرداد به عنوان منبع اصلی تامین آب شهر قم در حال حاضر تنها ۲۱ میلیون متر مکعب است که این میزان تنها حدود ۱۰ درصد از کل حجم‌ذخیره این سد است که از این میزان فقط حدود ۱۱ میلیون متر مکعب آن قابل برداشت است. وی در بخش دیگری از سخنان خود نهادینه کردن فرهنگ استفاده صحیح از آب را از برنامه‌های وزارت نیرو اعلام کرد و گفت: در این زمینه برنامه‌های خوبی از جمله آموزش کودکان دبستانی، تبلیغات محیطی، اجرای برنامه‌های آموزشی در مدارس و حضور در رسانه‌ها از سوی آبفای قم به اجرا درآمده است.

همشهری آن لاین

سالانه ۱۸ درصد آب آشامیدنی در گیلان هدر می رود

محمود فیروزی، معاون بهره برداری شرکت آب و فاضلاب شهری گیلان گفت: سالانه ۱۲۰ میلیون متر مکعب آب آشامیدنی در گیلان تولید می شود که ۲۱ میلیون متر مکعب آن به هدر می رود. او از اتلاف در شبکه مصرف و خطوط انتقال و انشعابات به عنوان مکانهای هدر رفت آب در گیلان یاد کرد و افزود: سرانه مصرف آب در گیلان ۱۶۰ لیتر است. وی ادامه داد: در حال حاضر ۳۲۰ هزار مشترک شهری با جمعیتی بیش از یک میلیون و ۲۰۰ هزار نفر مشترک شرکت آب و فاضلاب شهری گیلان هستند.

خبرگزاری مهر

اثرات خشکسالی در استان اصفهان مشهود شد

منصور شیشه‌فروش مدیر کل حوادث غیر مترقبه استانداری اصفهان در مورد وضعیت آب در استان اصفهان اظهار داشت: اگرچه بارندگی‌هایی در استان اصفهان وجود داشت و نسبت به سال گذشته خوب بود اما سال جاری نیز با کمبود آب مواجه هستیم.

وی در مورد علل این خشکسالی خاطرنشان کرد: با توجه به اینکه بارندگی‌ها به صورت پراکنده بوده، نمی‌توان این پراکندگی‌ها را زیاد مناسب دانست و در افزایش آب ذخیره تاثیری نداشته است.

مدیر کل حوادث غیر مترقبه استانداری اصفهان افزود: تبدیل نشدن بارندگی‌ها به روان‌آب، گرمی غیر منتظره هوا در پاییز و زمستان سال گذشته، وزش باد که نم و رطوبت خاک را از بین می‌برد و افت آب‌های زیرزمینی به دلیل برداشت‌های بی‌رویه سفره‌ها از جمله دلایلی است که سبب شده تا خشکسالی‌ها در سه سال مستمر شود. وی اظهار داشت: در حال حاضر حدود ۳۰۰ روستای استان اصفهان به وسیله تانکر، آبرسانی سیار می‌شوند تا با کمبود آب مواجه نشوند.

فارس

خشکسالی در جنوب غرب چین زندگی ۲۴ میلیون نفر را به خطر انداخته است

پکن - خشکسالی کم سابقه در استان یون نان در جنوب غرب چین زندگی ۲۴ میلیون نفر را به خطر انداخته است.

تلویزیون مرکزی چین روز دوشنبه گزارش کرد : براثر خشکسالی کم سابقه در این استان بیشتر از سه میلیون و ۱۰۰ هزار هکتار زمین زراعی از بین رفته و یا در حال خشک شدن است.وضعیت به قدری خطرناک است که مسئولان استان گفته‌اند میزان تولید غله بهاره این استان تا ۶۰ درصد کاهش خواهد یافت.

به دلیل خشکسالی شدید در استان‌های جنوبی و جنوب غرب چین در ماه‌های اخیر بهای مواد غذایی در چین افزایش یافته است .

افزون بر این به غیر از مشکل کم آبی برای میلیون‌ها راس دام، نزدیک به ۵۰ میلیون نفر در چنداستان جنوب غرب چین با مشکل تامین آب آشامیدنی روبرو هستند.

ایرنا

اخبار KWC

گزارش دانشگاه آزاد اسلامی درباره محصولات KWC

دانشگاه ها به عنوان پیشرو فرهنگ مملکت، در ترویج فرهنگ صرفه جویی در مصرف آب رسالتی بر عهده دارند. در جهت این فرهنگ سازی، دانشگاه آزاد در نظر دارد برای ساختمان‌های جدید خود از وسایل کاهنده مصرف استفاده کند. به همین دلیل بازدیدی توسط آقای احمد یعقوب نژاد رئیس دانشگاه آزاد واحد تهران شمال و چند تن از همکارانش از کارخانه KWC به عمل آمد. در این جا متن گزارش ایشان به معاونت عمران و مدیر پروژه مجتمع دانشگاهی دانشگاه آزاد به اطلاع شما می رسد.

احتراماً با عنایت به نامگذاری سال ۸۸ به سال اصلاح الگوی مصرف و از آنجا که کشور ایران از نظر اقلیمی در ناحیه گرم و خشک قرار دارد و دارای منابع محدود ذخیره آبی می باشد و با توجه به بخشنامه شماره ۷۶/۱۹۱۸۲۰ مورخ ۸۱/۱۰/۲۱ (پیوست شماره ۱) در خصوص مصرف بهینه و کاهش مصرف آب در کلیه ساختمان ها و فضاهای دانشگاهی که استفاده از لوازم و ابزار کاهنده مصرف آب به عنوان نمونه شیر آلات کاهنده مصرف آب را یکی از لوازم مورد بحث قرار داده اید و پیرو بازدید به عمل آمده توسط کارشناسان ارشد این واحد از کارخانه شیرآلات ساختمانی و صنعتی تحت لیسانس KWC سوئیس (پیوست شماره ۲)، نظر حضرتعالی در خصوص استفاده از این نوع شیر آلات در پروژه‌های در حال احداث این واحد به نکات ذیل معطوف می دارد.

۱- با استفاده از تکنولوژی خاص در این نوع شیر آلات آب با هوا ترکیب گردیده که نتیجه این فرآیند، در شیرهای اهرمی ۵۰٪ و در شیرهای الکترونیکی ۷۵٪صرفه جویی در مصرف آب می باشد. به عنوان نمونه گزارشات آماری از مدارس یزد (پیوست شماره ۳) ارسال می گردد.

۲- در صورت استفاده از این نوع شیر آلات، به دلیل کاهش قابل ملاحظه مصرف آب هزینه خرید آن در طول ۶ ماه مستهلک خواهد گردید و در صورت اجرای هدفمند کردن یارانه ها و افزایش بهای آب این موضوع کاملاً چشمگیر خواهد بود. به عنوان نمونه مابه‌التفاوت هزینه شیرآلات KWC در ساختمان در حال احداث مدیریت و علوم اجتماعی با تعداد ۲۱۸ شیر مخلوط در حدود ۳۸۰ میلیون ریال می باشد که در مدت زمان کوتاهی پس از مصرف هزینه های آبونمان هزینه خرید را مستهلک می نماید.

۳- حفظ بهداشت عمومی و استاندارد بسیار بالای بهداشت در اماکن عمومی خصوصاً محیط دانشجویی و جلوگیری از انتقال بیماری های واگیردار با استفاده از شیرهای الکترونیکی (پیوست شماره ۴)

۴- با توجه به داشتن گارانتی ۵ ساله این شیر آلات، هزینه تعمیر و نگهداری آن نیز کاهش می یابد.

۵- به دلیل محدودیت ۰/۲ درصد استفاده از سرب در آلیاژ برنج این نوع شیرآلات از ورود سرب به همراه آب به بدن که منجر به ضایعات جسمی و ایجاد تهدید جدی برای سلامتی انسان می گردد نیز جلوگیری می نماید (پیوست شماره ۵)

علی ایحال خواهشمند است دستور فرمایید موارد فنی فوق مورد بررسی قرار گیرد و در صورت تایید جهت شیر آلات پروژه های در دست احداث و آتی به واحد ابلاغ گردد.

حضور KWC در نمایشگاه تبریز

پانزدهمین نمایشگاه بین المللی ماشین آلات، لوازم و مصالح ساختمانی از ۲۲ تا ۲۶ اردیبهشت ماه سال ۸۹ در تبریز برگزار می شود.

در این نمایشگاه که در سالن پروین اعتصامی برپا خواهد شد، شرکت KWC نیز حضور دارد و آخرین محصولات خود را به معرض نمایش می گذارد. گزارش این نمایشگاه ماه آینده تقدیم خواهد شد.

سردبیر: شهریار بدیعی
گرافیک: یحیی پاکدل
عکس: شیدا هادی
حروفچینی: سیما پیریایی
لیتوگرافی و چاپ : آهو
تهیه شده در مشار ایران ۸۸۸۲۲۸۶۰
mohsariran@yahoo.com
استفاده از مطالب ماهنامه بدون ذکر ماخذ بلامانع است