



**Székesfehérvár Megyei Jogú Város
Önkormányzata**
8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.



Kriziskezelő Központ
8000 Székesfehérvár, Sörház tér 3.
Tel.: 22/501-793, Fax.: 22/501-794
E-mail: modszertan@mail.datanet.hu
Honlap: w3.enternet.hu/kriziskk



Szemponatok a Nappali Szolgáltató Centrum kommunikációs tervének elkészítéséhez



A tájékoztatás célja - és feladatrendszerének meghatározása

A megfelelően megtervezett és kivitelezett folyamatos tájékoztatás a Nappali Szolgáltató Centrum program egyik alapvető célja és tevékenysége. Ahhoz, hogy e tevékenység sikeres és eredményes legyen szükséges a célok, a célcsoportok, a tartalom, a kivitelezés eszközeinek pontos meghatározása, valamint a tájékoztató munka hatásainak folyamatos mérése, értékelése.

Mindemellett szükséges a tájékoztató munka mindenkori összehangolása a beruházás többi rész terveivel külön-külön meghatározva az építkezéshez tartozó tájékoztatási célokat, célcsoportokat, tartalmakat és eszközöket.

Míndezek alapján a tájékoztatás egy horizontális és vertikális rendszert alkot, ami egyrészt követi a projekt időbeli előrehaladását, másrészt a kiviteli munkák tartalmi struktúráját.

A tájékoztatásnak kitüntetett szerepe van a „Nappali Szolgáltató Centrum, program megvalósításában, sikerességében, eredményességében, ezért szükség van e tevékenység részletes lebonyolítási tervének meghatározására is.

A tájékoztatás célrendszere

Fő cél: a társadalmi reintegráció segítése, a „Nappali Szolgáltató Centrum” propagálásával.

Általános célok:

- a „Nappali Szolgáltató Centrum” projekt megismertetése és elfogadtatása a helyi önkormányzati képviselőkkel, testületekkel,
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” program megismertetése a lakosság körében,
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” program a lakossági fogadókészségének kialakítása, erősítése,
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” projekt a hajléktalanok körében való ismertségének elterjesztése,
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” program megismertetése az egyéb hátrányos helyzetű csoportokkal,
- Székesfehérvár szociális szakembereinek meggyőzése a „Nappali Szolgáltató Centrum” programmal való együttműködésre,
- a diszkrimináció enyhítése, az esélyegyenlőség erősítése,
- a helyi szociális háló erősítése,
- a helyi, kistérségi programokkal való együttműködés lehetőségeinek propagálása.
- Környezeti fenntarthatóság szempontjait messzemenően figyelembevevő épített környezet kialakítása,
- innovatív, a szociális reintegrációt segítő szolgáltatások megvalósítása,
- foglalkoztathatóságot, munkavállalást erősítő és segítő programoknak helyet adó létesítmény létrehozása

Közbülső célok:

- hajléktalanok motiválása, megnyerése a „Nappali Szolgáltató Centrum” szolgáltatásainak igénybevételére programjaiban való aktív részvételre,
- a Hajléktalanság „veszélyzónájában”, határterületén élők motiválása, megnyerése a „Nappali Szolgáltató Centrum” szolgáltatásainak igénybevételére programjaiban való részvételre,
- Szociális szakemberek motiválása, elkötelezettségük erősítése a „Nappali Szolgáltató Centrum” szolgáltatásainak, programjainak ellátottak körében való elterjesztése érdekében.
- a szociális háló erősítése a létrejövő új innovatív szolgáltatások, megvalósuló programok segítségével,
- a másság (fogyatékkal élők, hajléktalanok, stb.), elfogadásának erősítése a „Nappali Szolgáltató Centrum” projekt megvalósításával,
- a helyi humán segítő szervezetek összefogásának erősítése a „Nappali Szolgáltató Centrum” program segítségével,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város önkormányzat aktív közreműködésének propagálása.

A célcsoportok meghatározása

A tájékoztatás célcsoportjait meghatározó szempontrendszer főbb meghatározó elemeit a projekt terv tartalmazza. Ennek alapján került kidolgozásra az a részletesebb, a Program tájékoztatási elemét segítő kritériumrendszer, amely a továbbiakban meghatározza a tájékoztatás egyes munkafázisait.

Célcsoportok:

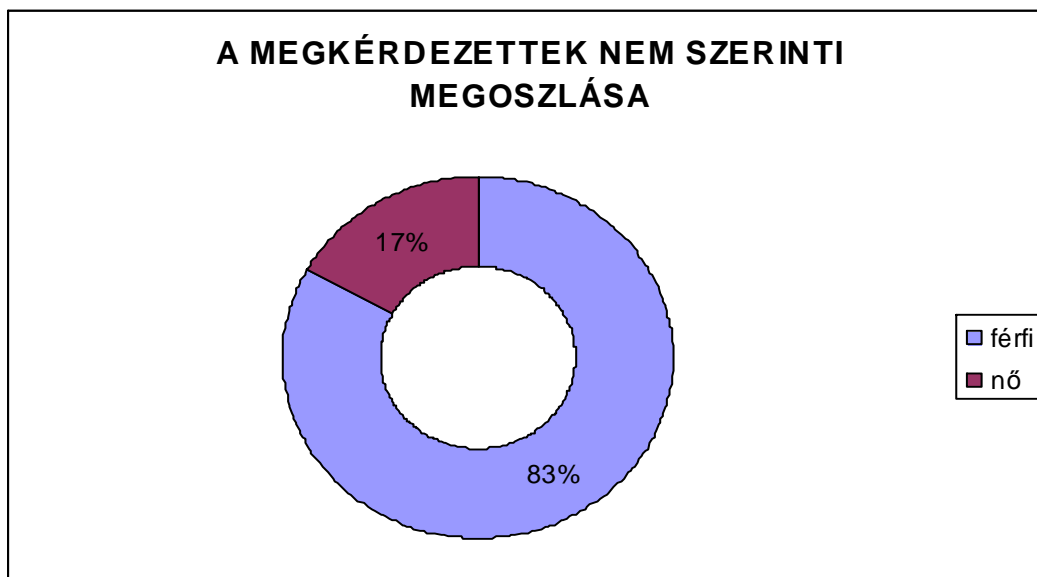
Elsődleges célcsoport: Hajléktalanok, a hajléktalanság veszélyzónájában élő hátrányos helyzetű csoportok (tartósan munkanélküliek, megváltozott munkaképességűek stb.), szociális szakemberek

Főbb objektív jellemzők:

E célcsoport meghatározásakor alapvetően azt a kritériumrendszert vesszük figyelembe, amelyek meghatározzák a „Nappali Szolgáltató Centrum” programban való részvétel lehetőségét a hajléktalanok, a hajléktalanság veszélyzónájában élő hátrányos helyzetű csoportok (tartósan munkanélküliek, megváltozott munkaképességűek stb.) szociális szakemberek számára. Ezzel is segítve a tájékoztatás minél inkább célirányos, hatékony tervezését, kivitelezését.

Az adatok részben, 2005-ben a Kríziskezelő Központ székesfehérvári hajléktalan populációban végzett reprezentatív empirikus felméréséből származnak.

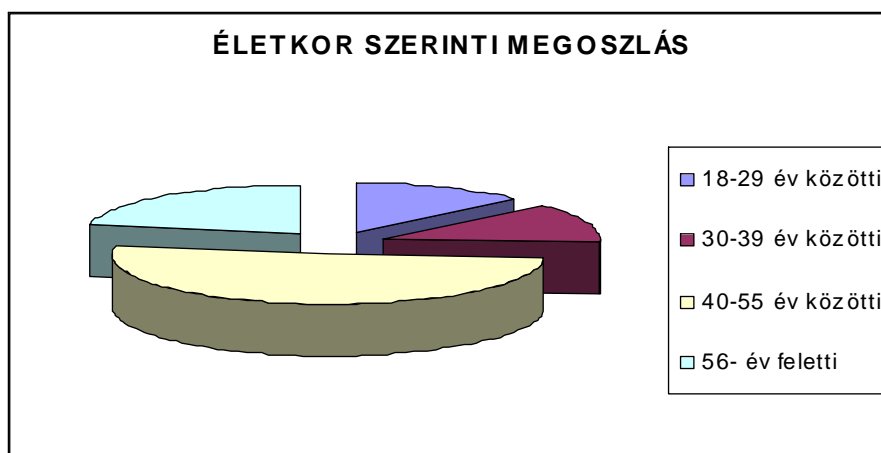
Nemek aránya:



1. sz. ábra

A hajléktalanok között a férfiak aránya 83%, a nőké 17%.

Életkor:



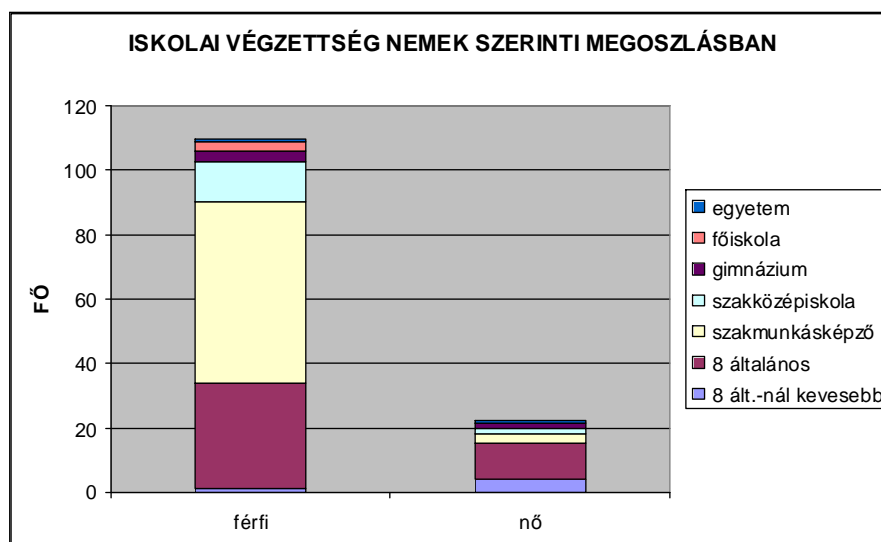
2. sz. ábra

A átlag életkora 46 év.

Korcsoport megoszlása:

18-29 év között	13%
30-39 év között	13%
40-55 év között	52%
56 év felett	22%

Iskolai végzettség:



Az iskolai végzettségét tekintve többségben a szakmunkásvégzettséggel rendelkeznek arányuk 45%, a 8 általánossal rendelkezők aránya 33%. Az érettségivel rendelkezők aránya 11%, míg a diplomásoké 2%.

Megváltozott munkaképesség: 25%.

Volt állami gondozott:

Nevelőszülőnél 10%-uk, állami gondozásban 30%-uk nevelkedett.

A következő szempontok, olyan további információkkal szolgálnak a tájékoztatás szélesebb körű érdekében, amelyek a Nappali Szolgáltató Centrum program működtetéséhez, programjaihoz kapcsolódnak.

További, a „Nappali Szolgáltató Centrum” program fenntarthatósága szempontjából fontos szervezetek:

- oktatási, képzési intézmények

Elsősorban azok az intézmények, amelyek megfelelő szinten és feltételek mellett tudnak szakmai képzést nyújtani a „Nappali Szolgáltató Centrum” program azon résztvevői számára, akik azt igénylik és rendelkeznek azok végzéshez szükséges eszközökkel és engedélyekkel.

- önkormányzatok, polgármesterek, települési képviselők

A projekttel együttműködő, az újonnan létrejövő szolgáltatásokat támogató települési önkormányzatok helyi intézmények, szervezetek. Elsősorban Székesfehérvár, valamint az együttműködésre kész, hátrányos helyzetű kistérségek és önkormányzatok és képviselők.

- humán segítő intézmények

A város azon segítő intézményei, amelyek munkájuk napi gyakorlatában találkoznak hajléktalanokkal, a hajléktalan lét veszélyzónájában élők problémájával: különböző szociális ellátó intézmények, pl.: hajléktalanokat segítő intézmények, családsegítő szolgálatok, fogyatékosokat segítő intézmények, pártfogói szolgálatok, vagy olyan egészségügyi intézmények, mint az ideggondozók, szenvedélybetegek kezelését, utógondozását végző intézmények, háziorvosi szolgálatok.

- Nonprofit szervezetek, egyházak, karitatív szervezetek

Azok a szervezetek, amelyek munkájuk, tevékenységük során kapcsolatban állnak hajléktalanokkal, a hajléktalan lét veszélyzónájában élő emberekkel. Az egyházak segítő szervezetei (RÉV, SZETA, KARITASZ, Máltai Szeretetszolgálat) roma szervezetek-önkormányzatok képviselői stb.

További, a „Nappali Szolgáltató Centrum” program ismertsége szempontjából fontos célcsoportok:

- Székesfehérvár és Fejér megyében élő teljes lakosság.

A tájékoztatás célkitűzése, tartalma

A tájékoztatás tartalma alapvetően a „Nappali Szolgáltató Centrum” programban leírtakra épül. A tájékoztatás folyamatos monitorozása lehetővé teszi a kommunikációs tartalom változtatását annak megfelelően, hogy az, hatékonyan tudja szolgálni a projekt célkitűzéseinek megvalósítását. Ennek megfelelően a kommunikációs tervnek kellőképpen rugalmasnak kell lennie ahhoz, hogy a monitorozás eredményeként a szükséges „beavatkozások” megtételére legyen lehetőség.

Általános célkitűzések:

- a „Nappali Szolgáltató Centrum” programról való általános, minél szélesebb körű tájékoztatás
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” program specifikumairól való, célzott körben történő tájékoztatás

Speciális célkitűzések:

- a „Nappali Szolgáltató Centrum” Program iránti érdeklődés felkeltése
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” Programban való részvétel motivációjának növelése
- a „Nappali Szolgáltató Centrum” Program támogatottságának növelése
- a diszkrimináció csökkentése

Tartalom:

A tájékoztatás tartalma a „Nappali Szolgáltató Centrum” programban leírtak szerint meghatározott. Meg kell felelnie a leírt célkitűzéseknek, elveknek, valamint követnie kell időrendben a beruházás folyamatát.

A tájékoztatás, kommunikáció tartalmában, személelmódjában összhangban kell lennie a „Nappali Szolgáltató Centrum” projektben leírtakkal. Ezen elvek megvalósítása érdekében a tájékoztatás részletes tervének kidolgozásakor szükséges a célkitűzés, tartalom pontos meghatározása, s dokumentálása az elektronikus média esetében is.

A tájékoztatás helyszínei

A tájékoztatás helyszíneit alapvetően a kommunikációs tartalom, a célkitűzés és a választott kommunikációs eszköz határozza meg.

Azonban már a tervezés során célszerű megkülönböztetni az un. Közvetett, és közvetlen tájékoztatási helyszíneket.

A tájékoztatás közvetett helyszínei: pl. a nagyobb elektronikus kommunikációs eszközök.

A tájékoztatás közvetlen helyszínei: pl. az egyes humán segítő intézmények, szervezetek, települési Önkormányzatok, stb.

A tájékoztatás formája, eszközei

A „Nappali Szolgáltató Centrum” program megvalósítása eredményessége érdekében többféle kommunikációs eszközt kíván igénybe venni. Azonban amellet, hogy fontosnak tartja a tömegkommunikációs eszközökön keresztüli tájékoztatást, nagy hangsúlyt fektet a személyes megkeresésre. A perifériára szorult, hátrányos helyzetű emberek kevésbé érhetőek el a tömegkommunikációs eszközökön keresztül, ezért inkább a személyes megkeresésen alapuló tájékoztatás segítségével élünk.

A közvetlen, személyes megkeresés eszközei:

- lakógyűlés
- nyílt nap
- projektzárást követő mini konferencia
- szolgáltatást bemutató tájékoztató
- helyszíni látogatás megszervezése

A közvetett tájékoztatás eszközei:

- a Program web-site-ja,
- plakátok,
- tájékoztatók, szórólapok,
- újságcikkek,
- hirdetések
- rádióműsorok,
- televízió műsorok.
- dokumentumfilm

Dokumentumfilm

Munkacím: „A remény háza”

A film három részből áll.

1. Az épület jelenlegi állapotának bemutatása.
2. Az átépítés jelentősebb állomásainak bemutatása.
3. Az elkészült Nappali Szolgáltató Centrum bemutatása.
4. Riportok.

1. Az első rész az épület jelenlegi állapotáról szól. A projekt menedzsent egyik tagja idegenvezetőként végigvezeti a nézőt az épületben. Végighaladva megtudjuk, milyen helyiségek kerülnek kialakításra az átépítés során.
2. A második részben az épület struktúrájában történő változásokat kísérjük figyelemmel. Az építkezést vezető szakemberek kommentálásával kísérjük nyomon az átalakítás egyes fázisait.

3. Az utolsó részben hasonlóan az elsőhöz a projekt menedzsent egyik tagja végigvezeti a nézőt a már elkészült épületben. Ebben a részben összehasonlítjuk a terveinkben szereplő elképzeléseinket a megvalósultakkal, valamint tájékoztatást kapunk a különböző helyiségek funkciójáról.
4. Az egész dokumentum során bejátszásra kerülnek riportok. A riportalányok között lesznek hajléktalanok, hajléktalan ellátásban dolgozó szociális munkások, egyéb területen dolgozó szociális szakemberek, az utca embere konzorciumi partner részéről egy személy. A riportok témái- mit tudnak az emberek a Nappali Szolgáltató Centrumról, hasznosnak tartják-e létrehozását, igénybe fogják-e venni szolgáltatásait, fontosnak tartják-e újabb Európai Unió támogatással megvalósuló szociális beruházások megvalósítását stb.

Az elkészült filmet lehetőség szerint bemutatjuk a városi televízióban és feltesszük az intézmény honlapjára, megküldjük más szociális szervezetek számára is.

Kommunikációs mátrix

Célkitűzés	Tartalom	Célcsoport	Forma	Helyszín	időpont
a Program azonosítása, figyelemfelkeltés	-a Program kapcsolódása az EU-projektekhez, - a Program fő tartalmi elemeinek kiemelése	lakosság hajléktalanok hátrányos helyzetű csoportok szakmai közösség tömegkomm. eszközök	logó arculati kézikönyv	minden eszközön, minden személyes megjelenéskor	2005. augusztusától folyamatosan
tájékoztatás figyelemfelkeltés a Program részletes, személyre szóló megismertetése	Hajléktalanok, hátrányos helyzetű csoportok, szociális szakemberek motiválása a Nappali Szolgáltató Centrum szolgáltatásainak igénybevételére	munkanélküliek, hátrányos helyzetű csoportok, szociális szakemberek	Információs nap személyes kommunikáció lakógyűlés	Székesfehérvár	2005. augusztusától folyamatosan
tájékoztatás, figyelemfelkeltés, személyre szabott problémaorientált megkereséssel	Hajléktalanok, hátrányos helyzetű csoportok elérése Nappali Szolgáltató Centrum szolgáltatásainak megismertetése	Hajléktalanok, hátrányos helyzetű csoportok	tájékoztató szórólapok nyílt nap plakátok információs füzet	Székesfehérvár	2005. augusztusától folyamatosan
tájékoztatás figyelemfelkeltés a Program megismertetése	a Program tartalmi elemei, szolgáltatások	lakosság tömegkomm. eszközök	Szórólap Sajtóanyag hírdetés	Székesfehérvár	2005. augusztusától folyamatosan



Magyarország célba ér



HEFOP/2004/4.2

„A társadalmi befogadást támogató szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése”
program

Nappali Szolgáltató Centrum létrehozása a hajléktalanok számára



A projekt a Nemzeti Fejlesztési Terv, Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program keretében valósul meg.

Megvalósítás időtartama
2005. augusztus 15. - 2007. április 15.

Helyszín:
Székesfehérvár, Sörház tér 7.

Esélyegyenlőség



Projektünk tervezett tevékenységei mind az esélyegyenlőség javítására irányulnak.

A régió munkaerőpiacán a hátrányos helyzetű rétegek aránya az országos tendenciához hasonlóan meghatározó. Pontosán körülhatárolható rétegek, csoportok és területek kerültek szinte behozhatatlan hátrányba:

- Folyamatosan növekszik a tartósan munkanélküliek száma és aránya, a munkanélküli ellátásból kikerülő, de elhelyezkedni nem tudó, ellátatlan vagy különféle segélyekből élők száma, különösen a hajléktalanok között.
- Kialakult olyan hajléktalan réteg mely visszavezetése a munka világába igazi kihívás (alacsony képzettség / elavult szakma/, megváltozott munkaképességűek, 40 év feletti, nők, romák)

Ezen csoportok önerejükben nem, vagy csak igen csekély arányban képesek ismét visszajutni a munkaerőpiacra. A foglalkoztatás növelése, a képzettség- és képességbeli hiányosságok orvoslása, csak a társadalmi szolidaritás megerősítésével, a társadalom megújító képességének növelésével érhető el. Tervezett projektünk elsősorban ezen rétegek segítését célozza meg.

A projekt eredményei

A projekt eredményeként várható, hogy a városban élő hajléktalan munkanélkülieknek és a foglalkoztatásból kikerült egyéb munkaképes lakóinak biztosíthatjuk a felzárkóztatás, az újrakezdés lehetőségét.

Olyan infrastrukturális környezet jön létre, mellyel az alapszolgáltatásokon túl bővülnek a társadalmi befogadást támogató, munkaerő-piacra jutást segítő programok, valamint intézmények közötti esetmegbeszélő, esetenedzseri csoportok szervezése, közös adatbázisok létrehozása, hálózatszervezés és annak működtetése is megvalósulhat.

A jobb feltételek megteremtésével jól strukturált, még hatékonyabb, eredményességét tekintve jól prognosztizálható

tevékenységek végzésére lesz lehetőség, a szakmapolitikai elvárásoknak megfelelő szolgáltatások jönnek létre.



Projekt információ

Kedvezményezett:



Kriziskezelő Központ

8000 Székesfehérvár, Sörház tér 3.
Tel.:22/503-433, fax: 22/503-434
e-mail: modszertan@mail.datanet.hu
honlap:w3.enternet.hu/kriziskk

Konzorciumi partner:



**Székesfehérvár Megyei Jogú Város
Önkormányzata**

8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.



HEFOP/2005/4.2

„A társadalmi befogadást támogató szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése”
program

Nappali Szolgáltató Centrum a hajléktalanok részére

Információs füzet



A projekt a Nemzeti Fejlesztési Terv, Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Programjának keretében valósul meg.

Megvalósítás időtartama
2005. augusztus 15. - 2007. április 15.

Helyszín:
Székesfehérvár, Sörház tér 7.

Magyarország célba ér



Magyarország célba ér



Kríziskezelő Központ



Önálló intézményként 1992 áprilisában jött létre, s a különböző ellátási formák szoros egymásra épülésével és összekapcsolódásával működik. A dolgozók szakmai tevékenységük

minőségi fejlesztése érdekében képzéseken (addiktológia, motivációs technikák, és kommunikációs ismeretek), tréningeken (szupervízió, burnout) vesznek részt. Működő, reintegrációt segítő szakmai programjaink hatékonyabb működtetéséhez azonban igény van a képzési kínálat komplex bővítésére, mely jelenleg nehezen elérhető.

Az ellátásokat igénybe vevő hajléktalanok száma folyamatosan emelkedik. Különösen magas az aktív korú, munkaviszonnyal nem rendelkező, a munkaerő-piacra bem kerültek vagy kiszorultak száma. Ez a sajnálatos tény határozza meg azt a szakmai irányvonalat, melyet szem előtt tartva egy komplex stratégia kidolgozása vált szükségessé, melynek célja a diszfunkciók kiküszöbölésével, az újrakezdés lehetőségének biztosításával az esélyegyenlőség megteremtése.

Az ellátás minden szintjén hosszútávú célként a munka világába való visszatérés vagy bejuttatás elősegítését, a tartós lakhatásban nyújtott támogatást tűztük ki, hogy ezek megvalósulásával esélyt adjunk a teljes társadalmi reintegrálódáshoz, a hajléktalan rendszertől való sikeres és végleges leváláshoz.

Ellátási formák

Szociális és népkonyhán a rászorulóknak részére napi átlagban 150-160 adag étel kerül kiosztásra.

Nappali melegező befogadó képessége 50 fő. *Utcai szociális szolgálat* feladata az utcán élők - megközelítőleg 300 fő- szociális, mentális segítése.

Éjjeli menedékhelyen 36 fő részére engedélyezett az éjszakai alvás, pihenés.

Átmeneti szállások:

Női hajléktalan szálló 14 fő, *Átmeneti szálló / ffi/* 41 fő, *Kikindai úti átmeneti szállón* 16 fő elhelyezésére ad lehetőséget.

A családok átmeneti otthonában 20 fő / anya, gyermek / helyezhető el.

Intézményünk, 2003 novemberétől a Közép-Dunántúli Régió Módszertani Központja.



HEFOP/2004/4.2 „Nappali Szolgáltató Centrum létrehozása a hajléktalanok számára” című pályázati program célja

A projekt célja olyan infrastrukturális feltételek kialakítása, fejlesztése, mely a társadalmi kirekesztődés szempontjából veszélyeztetett emberek komplex, innovatív nappali ellátását szolgálja.



A „Nappali Szolgáltató Centrum” létrehozásával megvalósulhat az egyéb, szociális feladatokat ellátó intézmények közötti szakmai koordináció is. A centrum a kliensek munka világába történő visszatérési

törekvéseinek támogatása mellett helyet ad a segítő szakemberek szaktudásának folyamatos frissítésére, képzésére, az új elvárásokhoz illeszkedő és hatékony ismeretek elsajátítására.

A projekt eredményeként megvalósuló komplexum és szolgáltatásai lehetővé teszik az érintettek életminőségét alapvetően meghatározó tényezők fejlődését, melyek következtében prognosztizálhatóvá válik egy pozitív irányú egzisztenciális változás és a sikeresebb társadalmi visszailleszkedés.

A célcsoportról

A Kríziskezelő Központ különböző intézményeiben mintegy 450 fő regisztrált hajléktalant lát el, 70-80%-uk munkanélküli. A női a hajléktalanok aránya 15-20%, többségük utcai hajléktalan, jövedelem és képzettség nélküli. Elhelyezkedési esélyeiket képzetlenségük és diszharmonikus életvezetésük nehezíti.

A romák aránya minden korosztályban magasabb, mint az átlag népességben. Iskolázottságuk nem mutat eltérést az átlagtól, elhelyezkedési esélyeik viszont általánosan rosszabbak.

A hajléktalan férfiak körében egyre több a fiatalabb, akik sakképzettség és munkatapasztalat szempontjából kiemelten hátrányos helyzetben vannak. A többség 40 év feletti, akik a népesség egészét tekintve is alulfoglalkoztatottak. Viszonylag sok a szakmunkás, de át- és továbbképzésre lenne szükségük.

Felmérésünk alapján klientúránk bízik tervezett programunk hasznosságában, s előreláthatóan 180 fő veszi igénybe a Nappali Szolgáltató Centrum szolgáltatásait.



A program indokoltága



A jelenlegi nappali melegező szolgáltatásait igénybe vevők száma folyamatos emelkedést mutat, a kihasználtság az éves átlagban

meghaladja a 200%-ot.

A munka világába való visszatérést segítő programjaink szervezése és bonyolítása csak nehézkesen oldhatóak meg. Hely hiányában nem működhetnek az ismeretszerzéshez, képzéshez, foglalkoztathatósági szint emeléséhez kapcsolódó szolgáltatások (könyvtár, tanuló-csoportszoba, számítógép használat, internet hozzáférés), melyek meglete szakmai szempontból elengedhetetlen.

Klienseink körében végzett felmérésünk is azt bizonyítja, hogy a nappali ellátás szolgáltatásainak mennyiségi és minőségi bővítésére egyaránt igen nagy az igény.

Nem elhanyagolható igényként merül fel a szociális segítő területen működő intézmények közötti együttműködés és szakmai koordináció megteremtése, melynek szintén egy korszerű infrastrukturális környezet kialakítása.

A projekt várható hatásai

A projekttel olyan infrastrukturális környezetet alakítunk ki, amelyben a hátrányos helyzetű csoportok társadalmi befogadását támogató programok, szolgáltatások komplexen megvalósíthatók.

Ezáltal a szociális problémákat hatékonyan kezelő, a szükségletekre adekvát módon reagáló, a szakmapolitikai elvárásoknak megfelelő szolgáltatások jönnek létre.

Továbbá fontos a meglevő innovatív kezdeményezések számának emelkedése és elterjesztése érdekében egy olyan hálózatos rendszer létrehozása, amelyben a helyi szereplők is helyet kapnak.

A Közép-Dunántúli Régió csak úgy valósíthatja meg Regionális Akciótervében megfogalmazott célját, miszerint az innováció régiója kíván lenni, hogy elsősorban emberi erőforrásaira alapozza fejlődését.

A jelen és a jövő munkavállalóinak személyiségében, képességeiben, adottságaiban rejlő eddig még kiaknázatlan lehetőségek jelentik azt a tartalékot, mely a régió egésze és egyes részei hosszú távú versenyképességének kulcsa.

