



FOGYATÉKOS SÁG-BARÁT KOMMUNIKÁCIÓS TERV

HUHR/1901/2.1.2/0111

Tartalomjegyzék

I. Vezetői Összefoglaló	2
II. Kulcsszavak	10
III. Kor és fogyatékoság-barát irányelvek és példák	16
IV. Aktív közlekedés és megközelíthetőség	24
V. Fejlesztési tervek összehangolása	29
VI. Akcióterv a projekten belül használható eszközökre és megoldásokra	33
VII. KOMMUNIKÁCIÓ	46
VI. Gazdasági és Foglalkoztatási Részvétel	74
a. Étkezés és vendéglátás	74
b. Szállás	74
c. Terület	75
d. Térség Tervezés	81
VIII. Konklúzió és Akcióterv	83
IX. Kor- és Fogyatékoság-barát partnerek	86
X. Legjobb gyakorlatok és szabványok	87
XI. IRODALOMJEGYZÉK	94
ÁBRA ÉS KÉPJEGYZÉK	95
MELLÉKLETEK	97
JAVASOLT PROGRAM TEMATIKA TÁBOROKHOZ	97

I. Vezetői Összefoglaló

A Magyar-Horvát Interreg Program keretében megvalósuló AQUA ADVENTURES elnevezésű projekt célja a határ két oldalán lévő potenciális ökoturisztikai attrakciók kínálatának összekapcsolása és korszerűsítése, új és innovatív, határokon átnyúló turisztikai termék közös fejlesztése.

A projekt két olyan célcsoport igényeinek és lehetőségeinek a harmonizálására épül, amelyek egyenként is komoly növekedési potenciállal bírnak: az egyik a fogyatékkal élők turizmusában, a másik az ökoturizmusban részt vevők. A fogyatékkal élők utazásainak megkönnyítése, vagy egyáltalán lehetővé tétele nem csupán erkölcsi kötelessége minden társadalomnak, hanem prosperáló üzleti lehetőség is egyben: a Föld lakosságának mintegy hetede (és ez az arány növekszik) él valamilyen fogyatékkal, és közülük sokan a turizmusból eddig teljesen ki voltak rekesztve.

Bevonásuk a turizmusba (inklúzió) jelentős méretű új célpiac elérését jelenti, amely célpiac potenciálját erősíti, hogy a fogyatékkal élők az esetek döntő többségében nem egyedül, hanem kísérővel utaznak, vagyis minden egyes fogyatékkal élő személy mellett újabb célszeméllyel vagy célszemélyekkel nőhet a kereslet bázisa. A másik tevékenység, az ökoturizmus is arányaiban növekvő, és jelentős fejlődési tartalékkal rendelkező turisztikai tevékenység. Az ökoturizmus ugyanakkor nem csupán turisztikai tevékenységként, hanem filozófiaként, hozzáállásként is felfogható: célja a turizmus minden formájának környezetbarátabbá tétele, a turizmus ökológiai lábnyomának csökkentése. A projekt a fogyatékkal élők ökoturisztikai lehetőségeit igyekszik kibővíteni, illetve a saját célcsoport, illetve kísérőik ökotudatos szemléletét kialakítani, illetve erősíteni.

A fogyatékos-barát kommunikációs terv elsődleges célja a tervezett határon átnyúló Kistolmács–Prelog (Perlak) ökopark célközönségének meghatározása, a számukra kijánlható öko- és ahhoz kapcsolódó aktív turisztikai tevékenységek (madármegfigyelés, kerékpározás, horgászat, túrázás, természet-megfigyelés stb., illetve speciálisan a fogyatékkal élők számára kialakított sportolási és szabadidős lehetőségek, mint például a boccia vagy a vak ping-pong) számba vétele. Jelenti továbbá a kapcsolódási pontok meghatározását: javaslattétel arra vonatkozóan, hogy mely tevékenység, mely fogyatékkal élő csoportnak (mozgás-, látás-, hallássérültek, autizmussal élők, értelmi fogyatékosok, mozgásukban átmenetileg korlátozottak stb.) lehet releváns a tervezett vagy jövőbeli, ráépülő projekteben.

Kiemelt cél, hogy a hozzáférhetőség megalapozása mentén, a jövőbeli fejlesztési lehetőségekre építve, olyan ötlettár elérhetővé tétele amely segítséget nyújt a későbbi fejlesztési ütemek tervezésében is.

Mivel a fogyatékkal élők turizmusa egy viszonylag keveset vizsgált, kutatott terület ma még Magyarországon, a kommunikációs tervben szerepeltetünk kellett fogalmi

meghatározásokat, illetve röviden leírni a fogyatékkal élők turizmusának aktuális helyzetét Magyarországon, a speciális, csak a célcsoportra jellemző problémákat. Bár viszonylag keveset kutatott területről van szó, nem teljesen előzmények nélküli a fogyatékkal élők turizmusának vizsgálata. A dokumentumban bemutatunk néhány best practice-t, mintaként alkalmazható legjobb gyakorlatot. Köztük olyat, amelyet egy nemzetközi, /öt ország (köztük az akadálymentesítésben és általában a fogyatékkal élők turizmusának témakörében messze hazánk előtt járó Németország, Spanyolország és Olaszország – a negyedik partnerország pedig éppen a projektben is érintett Horvátország) /részvételével zajló konzorcium kutatásai során írtak le.

Az útmutató elméleti és gyakorlati megállapításokat is tartalmaz, de a gyakorlati megközelítés a hangsúlyos, az elméleti részek (illetve helyenként a jogszabályi hivatkozások) csak olyan terjedelműek, amennyi a gyakorlati szakemberek munkájához véleményünk szerint feltétlenül szükséges. A mennyiségben domináns gyakorlati útmutatók során konkrét paraméterekkel ismertetjük a fogyatékoság egyes formáival élő személyek utazásának, a desztinációban tartózkodásának megkönnyítésére vagy lehetővé tételére hivatott műszaki, infrastrukturális, kommunikációs, szervezési stb. megoldásokat.

Fontos kiemelni, hogy a többszörös fogyatékosággal élők (például siketvakok) számára is élvezhető, élményt nyújtó programokat és tevékenységeket nyújt a projekt. Ha jelenlegi ütemében nem is, de a későbbi fejlesztési ütemek alapjául is szolgálhat. Az egyes fogyatékoságok esetében a turisztikai tevékenységeket korlátozó tényezők, és azok lehetőség szerint megszüntetése, az ilyen problémával élő személyekkel való kommunikáció során alkalmazandó vagy kerülendő megoldások lehetővé teszik a célcsoporttal foglalkozó turisztikai és nem turisztikai szakemberek és a velük kapcsolatba kerülő alkalmazottak megfelelő magatartási kódexének kialakítását, a fogyatékkal élőkkel közvetlen kapcsolatba kerülő személyek érzékenyítését.

A projekt, környezeti nevelési célú megközelítéséből adódóan, elsősorban a fiatal generációkat célozza meg. Részben rajtuk keresztül, részben tőlük függetlenül más célcsoportokat is- Pl.: iskolai csoportok és az őket kísérő szülők és felügyelők; óvodás gyermekek családjukkal; unokákkal érkező idősek; általános iskolás és középiskolás diákok. Határon átnyúló csereprogramok résztvevői; környezeti táborok résztvevői; hátrányos helyzetű csoportok tagjai; egyetemi hallgatók, akik képzéseken vesznek részt; kutatók, akik természetbarát projekteken dolgoznak. Mellettük közvetett célcsoportok a környezeti nevelés, környezetvédelem vagy a fogyatékkal élők segítése érdekében tevékenykedő nonprofit szervezetek. Szakmai szervezetek, amelyek új határokon átnyúló együttműködési projekteket indíthatnak ennek mintájára; turisztikai szolgáltatók, rendezvényszervezők; a környezetvédelemmel foglalkozó kutatók és kutatóintézetek.

A fent megfogalmazott célcsoportok bővíthetők, a projekt lebonyolítását végző szakemberek örömmel veszik bármely más érdeklődő célcsoport megjelenését a projekt helyszínén.

A konkrét projekt helyszínére építendő/telepítendő eszközök, sport- és játékszerek, létesítmények bemutatása, a kommunikációs megoldások ismertetése a célcsoportok igényeinek lehető professzionálisabb kielégítését, számukra a legteljesebb élmény nyújtását segíti elő.

A projekt legjobb gyakorlatként szolgálhat a Magyarországon még kevés helyen található ökoparkok számára, illetve újabb (akár határon átnyúló) ökoparkok kialakítását is inspirálhatja.

Előzmények

A Magyar-Horvát Interreg Program keretében megvalósuló AQUA ADVENTURES c. projekt célja a határ két oldalán lévő tavak vízi turisztikai kínálatának összekapcsolása és korszerűsítése, új és innovatív, határokon átnyúló turisztikai termék közös fejlesztése.

A fejlesztés keretében 100 km-es körvonalon belül található, hasonló adottságokkal rendelkező turisztikai desztinációk közös termékkínálaton keresztül történő összekapcsolása lehetőséget nyújt majd olyan egy- vagy többnapos programok kialakítására, amelyek kapcsán a térségek látogatottsága és az eltöltött vendégéjszakák száma növekedni fog. A térségbe látogató turisták így egy közös programkínálatnak köszönhetően a két ország természeti értékeit egyszerre ismerhetik meg és élvezhetik.

A két országhatártól nem messze lehelyezkedő tavak körül kiépítendő infrastruktúra és szolgáltatások nem kizárólag az ökoturizmust már kedvelőket célozzák, hanem lehetőséget biztosítanak olyan célcsoportok ökoturisztikai igényeinek felkeltésére is, akik még csak most ismerkednek a fenntartható „nyaralás” gondolatával.

A projekt keretében fontos üzenet a fenntarthatóság eszméjének népszerűsítésén túl, a fogyatékossgal élő célcsoportok bevonása, számukra is elérhető programok kialakítása. Így már a tervezésnél is külön figyelmet kell szentelni a megfelelő alap-infrastruktúra kialakítására, és biztosítani kell, hogy a tervezett szolgáltatások és programok illeszkedjenek ezen célcsoport speciális igényeihez, így lehetőséget biztosítsanak azép - és fogyatékossgal élő látogatók közös szabadidő-eltöltésére is. Az ennek megfelelő kommunikációs kiemelten fontos, hogy az érintetteket a megfelelő csatornákon keresztül, a megfelelő eszközökkel és üzenetekkel tudjuk megszólítani.

Kiemelt cél, hogy az Aqua Adventures táboraiban és programjain mindenki jól érezheti magát sérültként és épként, gyerekként és felnőttként egyaránt. Remekül szórakozhat, miközben felfedezi, hogy sérült társaink ugyanolyan emberek, hogy bizony tudunk egymásnak segíteni, és segíteni jó érzés. Fontos cél tehát az bevonás (inklúzió), a társadalom érzékenyítése az irányba, hogy együtt legyenek, éljenek, szórakozzanak a sérültek és épek.

Módszertan

Cél: Adaptációs terv kidolgozása, amely kifejezetten az információs / látogatóközpont számára készül, annak érdekében, hogy a lehető legjobban megfeleljen a fogyatékossgal élők igényeinek. Ezen felül figyelembe veszi a különböző korosztályok igényeit is (kisgyermekes családok, fiatalok, idősek). Kiemelendő, hogy a fogyatékossgal élők célcsoportja igen széles társadalmi réteget ölel föl. A kifejezetten mozgás-, látás-, hallás-, szellemi és egyéb speciális igénnyel rendelkezők mellett - turisztikai szempontból - a kisgyermekesek, idősek, átmeneti sérültek is ugyanolyan mértékben szerepelnek. Az

akadálymentes turizmus alapgondolata éppen ez: legyen a turizmus és a turisztikai látványosságok, szolgáltatások mindenki számára elérhető.

A dokumentumban a konkrét fejlesztések és kialakításra váró programok, szolgáltatások terveinek áttekintése mellett olyan fontos szempontokat és kritériumokat fogalmaztunk meg, amelyek segítségével a megvalósítási szakaszban a desztináció valóban hozzáférhetővé tehető.

Jelen Útmutató segít a helyi önkormányzatnak abban, hogy az akadálymentesítési rendelkezéseket beépíthesse mindennapi működésébe és kommunikációjába, hogy olyan turisztikai desztinációt hozhasson létre, amely mindenki számára elérhető és élvezhető, illeszkedik az akadálymentes és senior-turizmus elveibe. A dokumentumban kifejtett konkrét példák és javaslatok a társadalmi inklúziót erősítik, vagyis egyaránt elérhetővé teszik a szolgáltatásokat és élményeket fogyatékosokkal élőknek, épeknek, időseknek, gyerekeknek, kisgyerekes családoknak. Mindezt együtt, nem szegregálva, elkülönítve. Ezzel a bemutatott szolgáltatás példaértékűvé – best practice – válik.

A kialakítandó infrastruktúra (épület, táborhely) terveinek áttekintését követően kiemeltük azon szempontokat, amelyekre figyelni kell az implementáció során, illetve a foglalkoztató eszközök beszerzése kapcsán. Ez segítséget nyújt majd a speciális igények pontosítására, így olyan eszközök megvásárlására lesz lehetőség, melyek illeszkednek a célcsoportok igényeihez. A fejlesztés keretében kidolgozásra kerülő 1 napos, 2 napos és 5 napos táborok programjainak kiegészítésére is javaslatokat tettük, amelyek segítik a fogyatékosokkal élő és ép látogatók közös élményszerzését, biztosítva az egyenlő hozzáférést.

A projekt kapcsán tervezett kommunikációs elemek széleskörűek, mind online, mind offline elemeket tartalmaznak. Az egyenlő hozzáférés biztosítása érdekében az egyes tervezett kommunikációs elemek kapcsán javaslatot tettünk, hogyan lehet beépíteni olyan elemeket és üzeneteket, hogy a megfelelő célcsoport tájékoztatása, és az elérhető szolgáltatások bemutatása már egyértelműen tartalmazza az egyenlő bánásmód és egyenlő hozzáférés alapkövetelményeit.

Tisztában kell lenni a hozzáférhetőséget szabályozó alap jogszabályokkal is a tervezésnél. Ezek a következők:

- 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékosokkal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről
- 1998. évi XXVI. törvény a Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről
- OTÉK 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 2018. évi LXXV. törvény a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről

A projekt bemutatása

Hosszú távú célkitűzések: A projekt célja a Horvátország és Magyarország közötti határvidék turisztikai versenyképességének és vonzerejének növelése olyan közös és összehangolt fejlesztések révén, amelyek hozzájárulnak a határterület feltételeinek javításához, elősegítik a turizmus fejlődését és a környezeti fenntarthatóság eszméjének népszerűsítését. A határokon átnyúló együttműködést nemcsak a természeti és kulturális értékek közös védelmének és kezelésének ösztönzését és javítását célozza, hanem a természeti és kulturális értékek bemutatásán keresztül az ökotudatosság növelését is ösztönzi.

Konkrét célok:

Közös turisztikai kínálati csomag kialakítása és összekapcsolása, olyan komplementer fejlesztések megvalósításával, amelyek a határ két oldalán elhelyezkedő, szomszédos két tó (Perlak és Kistolmács) természeti értékeinek megismertetését és védelmét segítik. A projekt keretében bemutatásra kerülnek a közös térség természeti értékei, valamint a közösen tervezett programsorozatok hozzájárulnak a régió lakóinak ökoturisztikai jövőképének kialakításához és megerősítéséhez is.

Tervezett fejlesztések:

Horvátországban

- a) kerti grillek létesítése – egészségügyi létesítményekkel és 60 fa-pihenőhely kialakítására, illemhelyiségek kialakítására kerül sor
- b) bekötőutak rendezése, tisztítása
- c) madármegfigyelő pont és tómuzeum létesül
- d) kerékpártárolók kerülnek elhelyezésre
- e) csónakok és biztonsági felszerelések a vízi programokat teszik majd lehetővé
- f) információs táblák kerülnek kihelyezésre (az EUROVELO útvonalak közelében)

Kerékpárállványok, műanyag csónakok, mozgáskorlátozottak számára szükséges eszközök és berendezések teszik majd lehetővé a természetközeli kikapcsolódást.

A fejlesztésnek köszönhetően a két tóvidék vízi és természetbarát rekreációs programokkal várja majd a látogatókat. Számos vízhez köthető program lesz elérhető, a helyszínek szórakoztató létesítményekkel bővülnek, amely a fogyatékosokkal élő szabadidőtöltését is biztosítani kívánják. A programkínálat igényekhez illeszkedő tervezését igényfelmérés előzi meg, amelyet több kommunikációs kampány kísér majd, bemutatva a létrejövő új, összekapcsolt, programokban gazdag kínálatú turisztikai desztinációt.

Számos program is megvalósul, workshopok keretében bemutatva a természeti élőhely értékeit, állat- és növényvilágát, a résztvevőknek lehetősége nyílik majd fenntarthatósággal kapcsolatos ismereteik bővítésére.

A turisztikai szakértők számára szervezett programok más „legjobb gyakorlatok” megismerését célozzák, amelyet egy tanulmányút kísér majd.

A Dráva „Fish&Dish” Nap, Hattyútollvadászat, Evezős tábor, „Természet Iskolája” programsorozatokon keresztül a turisztikai célpont népszerűsítése és a látogatókkal történő megismertetése a cél.

Magyarországon

- g) kiszolgáló épület (71,7 m²) építése, amely alkalmas lesz tárolásra, valamint a szabadidős és rekreációs tevékenységek kiszolgálására. Az épület átalakítása során egészségügyi mosdók, pihenőhelyek és egy kis konyha, valamint egy szabadtéri fészker is kialakításra kerül
- h) mobil konténerek felállítása a foglalkoztató helyiségekhez
- i) a környezeti oktatási célú eszközök és kiegészítők beszerzése a tervezett vízi programelemekhez, amelyek a környezetbarát programok alapjául is szolgálnak
- j) az ETIS minőségbiztosítási rendszer bevezetése és testre szabása
- k) igényfelméréshez piackutatás lefolytatása (egy- és-kétnapos programok, táborok kínálatának kialakítása érdekében)
- l) adatbázis fejlesztése az újonnan létrejövő közös turisztikai hálózat számára

Közvetlen célcsoportok:

Turisták, látogatók

- családok, szülők és felügyelők, akik kísérik gyermekeiket az utazások során
 - óvodás gyermekek, akik családjukkal együtt látogatnak majd el ide
 - idősek, akik a családdal, unokákkal érkeznek
- általános iskolás és középiskolás diákok, határon átnyúló csereprogramok résztvevői, környezeti táborok résztvevői, akik oktatási céllal érkeznek a területre
- hátrányos helyzetű csoportok tagjai, akik hozzáférhetnek a létesítményekhez és a programokhoz
- egyetemi hallgatók, akik pihenni szeretnének, vagy akik az egyetemeken végzett kutatási tevékenységükhöz kapcsolódó képzéseken vesznek részt
- kutatók, akik természetbarát projekteken dolgoznak
- helyi alkalmazottak, az üzemeltetésben résztvevő személyzet

Közvetett célcsoport

- civil nonprofit szervezetek, akik szeretnének szerepet vállalni a projekt értékeinek összekapcsolásában és népszerűsítésében
- helyi KKV-k, amelyekrészt vesznek az építési és fejlesztési folyamatokban.

- szakmai szervezetek, amelyek új határokon átnyúló együttműködési projekteket indítanak majd ennek mintájára.
- turisztikai szolgáltatók, akik szolgáltatásokat nyújtanak a látogatóknak
- rendezvényszervezők, akik rendezvényeket szerveznek
- óvodák, iskolák és oktatási intézmények, amelyek támogatják a program végrehajtását a nem formális környezeti megközelítéseket a tantervekben, és új környezeti oktatási programok.
- a környezetvédelemmel foglalkozó kutatók és kutatóintézetek programok, a Nemzeti Parkok projektjei

A jelen terv szempontjából, a fogyatékossgal élők számára is élményközpontú szabadidőtöltés érdekében, külön azonosítottuk a látogatók azon csoportjait, amelyeknek tagjai speciális igényűek.

Fogyatékossgal élők:

1. Látássérültek
 2. Halláskárosultak
 3. Mozgásukban korlátozottak
 4. Kommunikáció zavarral küzdők
 5. Tanulási zavar (diszlexia, diszgráfia, diszkalkulia)
 6. Autisták
-

II. Kulcsszavak

Fontos, hogy a fogyatékossgal élők számára is élvezhető környezetet tudjunk kialakítani, amelyhez néhány alapdefiníció is kapcsolódik.

1. Akadálymentes turizmus

Az akadálymentes turizmus a mindenki számára egyenlő módon elérhető turizmust jelenti, amely fizikai, illetve értelmi képességeiben akadályozottak számára is elérhetővé és élvezhetővé teszi az ép társadalom utazóinak kínált turisztikai szolgáltatásokat. *Célcsoportjaiba azonban nemcsak a fogyatékossgal élők tartoznak, hanem minden olyan ember, aki átmenetileg vagy tartósan valamely képességében akadályozva van* :lehet ez életkori sajátosságokból fakadó nehézség, mint például a bottal való járás, az erős látás- és hallásromlás, betegség vagy műtét utáni rehabilitáció időszaka, vagy a babakocsival való közlekedés is.

Célcsoport:

- Több mint egymilliárd ember, a világ népességének mintegy 15%-a él valamilyen fogyatékossgal.
- Az Európai Unióban 37 millió embert, a 60 évesnél idősebb lakossággal együtt Európában 120 millió főt érint az akadálymentesség kérdése (WHO, 2005).
- Az Európai Unióban a 16 éven felüliek több mint 25%-a tartósan korlátozott valamilyen szokásos tevékenységében egészségügyi okok miatt (Eurostat, 2013).
- Magyarországon a népesség 4,6%-a (490 ezer ember) fogyatékossgal élő a 2011-es népszámlálás adatai szerint.

„Ami akadálymentesítettsége folytán használható a fogyatékossgal élő személyek számára, legtöbbször sokkal kényelmesebb és biztonságosabb az ép társadalom tagjainak is. Egyszerűen jobban használható.” (Magyar Turisztikai Ügynökség)

2. Fogyatékoság

Definíció:

A fogyatékoság alatt olyan tartós vagy végleges – veleszületett vagy szerzett – érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi vagy pszichoszociális károsodást, illetve ezek bármilyen halmozódását értjük, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja (2013. évi LXII. törvény § (1)).

Az egészség a teljes testi, lelki és szociális jólét állapota, és nem csupán a betegség hiánya (WHO egészség meghatározása). Vagyis a fogyatékoság nem zárja ki az egészséget, tehát nem betegség, csupán egy állapot.

3. Fogyatékosággal élők

Fogyatékosággal élő személy minden olyan személy, aki hosszan tartó fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását (2007. évi törvény a Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív jegyzőkönyv kihirdetéséről (CRPD Egyezmény)).

Az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja (1998. évi XXVI. törvény a Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról).

4. Fogyatékoság típusok

Mozgássérültség

Fiziológiai fogyatékoság, eltérő súlyossággal. Okai lehetnek: agykárosodás utáni rendellenesség, bénulások, ortopédiai elváltozások, végtaghiány, fejlődési rendellenességek, krónikus betegségek.

Látássérültség:

Gyengébb látásélesség, látótér-, tér- vagy színlátás változások, szűkülések. Látászavar az olvasásban, tájékozódásban, cselekvésekben. Súlyosabb esetben teljes, vagy részleges (fényérzékelés) vakság.

Hallássérültség

A hangok iránti érzékenység csökkenése, erőssége decibelben mérhető. Ha ennek erőssége mindkét fülön legalább 30 decibel, akkor nagyothallásról, ha legalább 90 decibel, akkor siketségről beszélünk.

Siketvakság

A látás és a hallás egyaránt sérült, az egyik sérülése a másikkal nem kompenzálható.

Beszéd fogyatékoság

Beszédhiba és ezzel összefüggő írás-olvasási hibák. Súlyosságától függően beszédzavar, vagy beszéd fogyatékoság különböztethető meg. A beszédre képtelenség a némaság.

Értelmi fogyatékoság

Az értelmi képességek az átlagos szint alatt maradnak. Orvosi szempontból intelligencia csökkenésről beszélhetünk, ha az IQ nem éri el a 70 pontot. Három fokozatot különböztetnek meg: enyhe, közepes és súlyos értelmi fogyatékoság.

Autizmus

Idegi-fejlődési rendellenesség, a szociális kapcsolatokra és kommunikációs képességekre hathat, illetve esetenként más viselkedési és érdeklődési mintázatokban mutatkozik meg. Rendkívül sokféle megjelenési formája van.

Többszörös fogyatékoság

Több fogyatékoság együttes megjelenése. Ha egymástól függetlenek ezek a fogyatékoságok, akkor halmozott fogyatékoságról beszélünk. Ha egyik a másik következménye, akkor megkülönböztetjük az elsődleges és a másodlagos fogyatékoságot¹.

5. Személyi segítségnyújtás

Az akadálymentesítés fő célja az önálló életvitel lehetőségének megteremtése, ám néhány esetben szükséges a személyi segítség igénybevétele. A személyi segítségnyújtás egyik területe a *személyi asszisztencia*, mely az önálló életvitel segítésében elengedhetetlen. A személyi segítség másik módja az *intézményekben az akadálymentesítés kiegészítéseként* működik.

Személyi segítő szükséges ott, ahol az akadálymentesítés nem teszi lehetővé a teljes önállóságot, illetve a fogyatékosággal élő személy nem képes minden esetben a teljes mértékben önálló életvitelre..

A személyi segítő felkészítése elengedhetetlen az alábbi területeken:

- *a hozzáállásban*: az ügyfelekkel foglalkozó munkatársak és vezetők felkészítése a vonatkozó jogszabályokról. Ezzel elkerülhetőek a hasonló kérdések, mint „De miért nem hozott kísérőt?”. „Miért utazik egyedül?”, „Mit keres itt egy vak?”. A jogszabályok

¹ forrás: People First Egyesület, és Rekreáció III. TAMOP-4.1.2.E-15/1/Konv-2015-0002:
http://www.jgyphk.hu/tamop15e/tananyag_html/Rekreacio_III/ii22_a_fogyatkossg_fogalma.html

alapismerete nyilvánvalóvá teszi, hogy minden embernek joga van az akadálymentességre.

- *hogyan nevezzük a fogyatékossgal élőket?:* Nagyon egyszerű, a nevükön. A „Gyere csak segíts, mert itt egy vak” helyett a „Gyere, megérkezett egy vak úr (vagy X.Y.), aki segítséget kért a közlekedéshez”.
- *a kísérés módja:* lépcsőn, az ülőhelyhez kísérés, az orvosi rendelőbe kísérés, a toalettre kísérés látássérült, mozgásában akadályozott személy esetén. Segítségnyújtás hallássérülteknek, látássérülteknek.
- *a segítségnyújtás felajánlásának módja:* kezdeményezni kell, hiszen pl. egy látássérült nem látja, ki van mellette, de nem kell mindenáron segíteni. Minden fogyatékossgal előre vonatkozik, hogy kérdezzük meg, segíthetünk-e, miben, és hogyan? Amíg nem ad rá engedélyt ne érintsük meg az érintettet, illetve a
- *segédeszközét sem.* Csak abban nyújtunk segítséget, amiben szükség van rá. Ha a fogyatékossgal élő kísérelővel van, akkor is a fogyatékossgal élő magát kérdezzük, ne a kísérelőjével kommunikáljunk. Ha valaki nem igényli a segítséget, ne sértődjünk meg, mert nem a személyünkkel van problémája, hanem valószínűleg önállóan szeretné megoldani az adott helyzetet.
- *kommunikáció:* beszélgetni a fogyatékossgal élővel szintén úgy kell, mint bárki mással. Fontos, hogy nem a segítőlővel beszélünk, hanem magával az érintettel. Külön eljárás (lassabb beszéd, feltűnő gesztikuláció, szájmozgás) nem szükséges, a hallássérültekhez azonban mindig feljűk fordulva beszéljűk..

6. Kisgyermekes családok

Kisgyermekes családokon az akadálymentes turizmus szempontjából azokat értjűk, akiknek speciális szükségleteik vannak. Így babakocsival érkeznek, melynek bejutását el kell érni, a kisgyerekeknek speciális eszközöket kell biztosítani (pelenkázó, fellépő stb.). Akadálymentesítés szempontjából az igények számtalan módon megegyeznek a fogyatékossgal élők csoportján belül a mozgásukban korlátozottakéval, különösen a kerekesszékesekével (People First Egyesület).

7. Seniorok/Idősek (65 év feletti)

Hasonlóan a kisgyermekes családokhoz, e célcsoport szintén erősen érintett az akadálymentesítésben. Nemzetközi tendencia, hogy az utazók egyre idősebbek lesznek, vagyis a korszerkezet változása a turisztikai kereslet öregedését eredményezi. Az egyik legfontosabb jövőbeni trend, hogy az idősek is egyre inkább utazni fognak, az orvosi ellátás és a tudatos életmód miatt az idős kori aktivitás fokozódik. A senior korosztály jelentős részét érinti átmenetileg vagy tartósan valamilyen egészségkárosodás, amely a turizmusban való részvételükre is hatással van. A fogyatékossgal élő személyek demográfiai összetételére jellemző, hogy közöttük jelentősebb számban vannak idős koriúak, mivel a fogyatékossgal élő személyek nagy része nem születésétől fogva sérült, hanem életkora előrehaladtával – betegség vagy baleset következtében – vált azzá (People First Egyesület, MTÜ).

8. Megközelíthetőség

Definíció:

Különböztessük meg az **akadálymentességet** és a **hozzáférhetőséget**.

Akadálymentes

az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük (1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről).

Hozzáférhetőség

egyenlő esélyű a hozzáférés, ha

- a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
- az **épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,
- az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes (1998. évi XXVI. törvény Fot.).

9. Befogadás

Más szóval társadalmi inklúzió:

Szociológiai értelemben az inklúzió (befogadás) fogalma egy olyan társadalmat ír le, amelyben minden embert elfogadnak, és melyben egyenlő alapon és önállóan vehetnek részt, nemtől, kortól vagy származástól, vallási hovatartozástól vagy oktatástól, fogyatékoságtól vagy egyéb egyéni jellemzőktől függetlenül.

Az inkluzív társadalomban nem határozzák meg, mi a „normális”, amelyre a társadalom minden tagjának törekednie és amit mindenkinek teljesítenie kell. Az egyetlen dolog, ami normális, az a tény, hogy vannak különbségek. Ezeket a különbségeket a társadalom gazdagításának tekintik, és nincsenek hatással az egyének alapvető részvételi jogára. A társadalom feladata, hogy olyan struktúrákat hozzon létre az élet minden területén, amelyek lehetővé teszik e társadalom tagjai számára, hogy szabadon mozoghassanak benne (forrás: People First Egyesület Peer-Act Erasmus+ project).

10. Egyszerű nyelv

Magyarországon "könnyen érthető kommunikáció" néven ismert, a köznyelvben megjelenő információ egyszerű, letisztult formában való közlését nevezzük ennek, mely az információ megértését szolgálja. A könnyen érthető kommunikáció gyakorlatában a nyelvtant egyedi szabályok mentén alkalmazza, képek és illusztrációk adekvát alkalmazása segíti. Célcsoportjai: az intellektuális képességzavart mutató emberek (ide tartozik a tanulási zavar és a gyenge nyelvi képességek is), illetve a megértési problémákkal rendelkező emberek (fogyatékossgal élők, szociálisan hátrányos helyzetűek, demensek, a magyart idegennyelvként beszélők²).

11. Univerzális tervezés

„Egyetemes tervezés”-en a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékossgal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát (2007. évi XCII. törvény).

² Farkasné Gönczi Rita, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, elérhetőség: <http://konnyenertheto.gonczirita.hu>

III. Kor és fogyatékoság-barát irányelvek és példák

Tekintettel arra, hogy a fejlesztési stratégia a fenntarthatóság és esélyegyenlőség eszméjét hordozza, érdemes figyelmet szentelni annak, hogy az üzemeltetésben szerepet vállaló stáb is azonosulhasson ezzel. Ennek beépülése érdekében, a vezetők, a munkavállalók, a partnerek bevonása és érzékenyítése fontos szempont.

1. Inkluzív szemlélet szükséges a vezetés területén (vezetés és stratégia):

A látogatóközpont vezetőinek felkészítése és érzékenyítése alapfeltétele annak, hogy maga a létesítmény megfelelően üzemeljen. Maga a szervezet a fogyatékosággal élő, vagy fogyatékosá váló munkavállalóinak megtartásához kidolgozott stratégiák, javaslatok meghatározása és bevezetése a szemléletváltást és a teljes komplexum témakörhöz való viszonyulását befolyásolhatja.

2. Érzékenyítés a munkatársak, partnerek és látogatók körében

A szervezet munkatársainak felkészítése a fogyatékosággal élő emberek fogadására, illetve a komplexumban dolgozó fogyatékosággal élő munkavállalók beilleszkedésének segítése a szervezeti kultúra részévé kell, hogy váljon. Partnerek, szállítók kiválasztásában az esélyegyenlőségi szempontok kidolgozása és figyelembevétele fontos. Szakértők igénybevétele a fogyatékoság-barát munkakörülmények kialakítása terén indokolt. Az érzékenyítő képzések szervezése segít ennek elmélyítésében. Önkéntesek bevonása több pillér mentén is javasolt (programok segítői, kísérők, adminisztratív munkatársak). A korábban említett módon a munkatársak, vezetők érzékenyítése csakis az érintettek bevonásával nyer értelmet. Szakképzett sorstársi érzékenyítő bevonásával az érzékenyítő tréningek online és személyes formában, önálló tanulással és tréner vezetésével is megtarthatóak, időtartamuk 1-5 napos kurzusok formájában képzelhető el.

Aqua Adventures

HUHR/1901/2.1.2/0111

3. Fogytékosság-barát intézkedések bevezetése a turisztikai attrakció működés különböző területein

Fogyatékoság típusa	Javaslatok turisztikai szolgáltatóknak
Mozgáskorlátozott látogatók	<ul style="list-style-type: none"> - Egyértelmű, előzetes tájékoztatás a lehetséges akadályokról, minden lehetséges módon (közösségi háló, internet). - Az akadálymentesített létesítményekhez való hozzáférésnek közvetlennek és akadálymentesnek kell lennie. - „Akadálymentes” környezet és parkolás. - Az épületeket megfelelően kell kialakítani, és minden speciális berendezésnek vagy felszerelésnek rendelkezésre kell állnia.
Gyaloglás, egyensúly és állóképesség	<ul style="list-style-type: none"> - Használhatnak segédeszközöket, például mechanikus vagy elektromos kerekesszéket, mankót, járókeretet/rollátort, sétabotot. - Szükségük lehet ülőhelyekre (padokra), ahol gyakran megállhatnak, hogy megpihenjenek, erőt gyűjtsenek, vagy csak szusszanjanak egyet. - Előfordulhat, hogy csak rövid távolságokat tudnak megtenni. - Előfordulhat, hogy nem tudnak lépcsőzni, és rámpára vagy liftre van szükségük. - Sokaknak szüksége lehet a rámpa vagy a lépcső két oldalán található kapaszkodóra, hogy biztonságban érezzék magukat. - Az egyenetlen felületeken vagy laza járőfelületeken nehezen, vagy egyáltalán nem tudnak átjutni, így a csúszásmentes padlófelületek szintén fontosak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Bizonyos helyszíneken szükség lehet járássegítő eszközökre, pl. kerekesszékek vagy rollerek bérlésére vagy kölcsönzésére. - A járáshoz szükségük lehet egy másik személy segítségére.
Tárgyak kezelése – kézügyesség és a tárgyak kezelése vagy működtetése	<ul style="list-style-type: none"> - Ha a tárgy kézhasználatot igényel, a felhasználónak először el kell tudnia érni azt. - A tárgyakat többféleképpen kell megfogni, hogy a különböző preferenciáknak megfeleljenek. - A tárgy formájának alkalmasnak kell lennie az adott feladatra. A lehető legkevesebb erőt igénylő, kényelmes érintkezési felületet kell biztosítani a tárgy és a felhasználó tenyere között.
Elérhetőség	<p>A tárgyaknak mindenki számára hozzáférhetőnek, érthetőnek és kényelmesnek kell lenniük, alacsony, magas, kerekesszékes stb. felhasználóknak egyaránt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kisgyermekes családok számára veszélyes tárgyak nem lehetnek hozzáférhetőek.
Érzékszervi fogyatékkal élő látogatók	<p>Általánosságban elmondható, hogy a látássérült emberek számára minél kevésbé bonyolult a környezet és a szolgáltatások, annál jobb.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A hangok, mint például a szökőkutak csobogása vagy a változó járófelületek, - és az illatos növények olyan tájékozódási pontok lehetnek, melyek segíthetnek a látássérült embereknek az épületben vagy a kültéri terekben való kiigazodásban. <ul style="list-style-type: none"> - A Braille-írással vagy dombornyomott szöveggel írt információk hasznosak lehetnek, főként a látássérült emberek számára. - A látássérült embereknek több szóbeli információra és részletesebb, pontosabb leírásra lehet szükségük, de ne feledkezzünk meg arról, hogy ez a

	<p>személy nem biztos, hogy képes lesz érzékelni a nem verbális jeleket, például a testbeszédet. Ezt mindenképp tartsuk észben, mikor velük beszélgetünk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A beszélgetés megkezdése vagy befejezése előtt mutatkozzunk be, vagy próbáljuk meg elnyerni az illető figyelmét. Ne érintsük meg, amíg nem ad rá engedélyt. <p>Ha ez nem történik meg, akkor az illető könnyen összezavarodhat azzal kapcsolatban, hogy ki beszél, bizonytalan lehet abban, hogy hozzá beszélnek-e, és esetleg nem tudja, ha valaki belép a szobába vagy elhagyja azt. Ha segítünk valamelyiküknek megoldani egy feladatot, tudassuk vele, hogy mit fogunk csinálni a feladat előtt és közben.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amikor megpróbáljuk leírni, hogy hol van valami, akkor hivatkozzunk a körülötte levő dolgokra – például a vized a tőled jobb oldalra található asztalon van. Hasznos lehet, ha egy képzeletbeli óra mutatóit használjuk, hogy leírjuk, hol van valami. Ez különösen azok számára hasznos, akik már évek óta látásvesztéssel élnek (pl. előtted van a pohár, 12 óránál). - A hangüzenetek küldése jó módja lehet a létesítményekről, a tűz vagy más vészhelyzetek esetén alkalmazandó evakuálási eljárásokról való tájékoztatásnak. - Mindenhol, ahol a látássérültek veszélyben lehetnek, megfelelő tapintható és/vagy hallható figyelmeztetéseknek is jelen kell lenniük. A csak vizuális jelzéseken alapuló evakuálási eljárásokat a vakok és látássérültek nem fogják érzékelni, ezért további hallható és/vagy tapintható figyelmeztetésekkel kell kiegészíteni azokat. - A különböző közlekedési eszközökbe, például kis hajókba és gépjárművekbe való be- és kiszállás akadályba ütközhet, és segítségre lehet szükségük.
Hallás	<ul style="list-style-type: none"> - Előfordulhat, hogy a hallássérült emberek a hangosbeszélő rendszerek szóbeli bejelentéseit nem hallják vagy nem értik helyesen.

	<ul style="list-style-type: none"> - A szóbeli kommunikáció különösen nehézkes zajos környezetben, mely zavarja a személy hallását. - A helyiségek akusztikai tulajdonságai befolyásolják a hallássérült személy nyelvi megértési képességét. - A szájról olvasáshoz jó megvilágításra van szükség. Ha szájról olvasás sem megy, akkor írott formában kell segítséget nyújtani (papír, toll, ceruza) - A recepciónál és jegyértékesítési pontoknál használt hangrendszerek, melyek a felerősített hangot közvetlenül a hallókészülékekbe vezetik, szintén hasznosak lehetnek, hiszen javítják a személyzet és a hallássérült ügyfelek közötti szóbeli kommunikációt. - Egyeseknek nehézséget okozhat az írott információk olvasása is, különösen idegen nyelven, így a megértést és kommunikációt inkább ideogramok (piktogramok) és rajzok használata segítheti. - A csak hangjelzésen alapuló evakuálási eljárásokat a siketek vagy hallássérültek nem fogják érzékelni, ezért olyan fényjelző eszközökre van szükség, melyek különböző fényrel jelzik a különböző eseményeket (füstérzékelők, tűzjelzők stb.).
Tapintás	<ul style="list-style-type: none"> - Meg kell akadályozni a nagyon éles, nagyon forró vagy nagyon hideg tárgyak okozta sérülések kockázatát, mivel ezek a személyek tapintás révén nem reagálhatnak rá.
Szaglás és ízlelés	<ul style="list-style-type: none"> - Győződjünk meg arról, hogy az összes veszélyes anyagot egyértelműen azonosították és címkézték. - Győződjünk meg arról, hogy az ügyfelek többféle érzék segítségével értesülhetnek a veszélyhelyzetről (a tüzet nemcsak érezni kell (füstszag), hanem hallani (tűzjelző) és látni (villogó fényjelzés) is).
Kognitív zavarokkal / tanulási zavarokkal rendelkező látogatók Nehézségek	<ul style="list-style-type: none"> - A kognitív problémákkal küzdőknek segítségre és egyszerűsített, jól strukturált információra van szükségük ahhoz, hogy biztonságban érezzék magukat és élvezzék a látogatást.

	<ul style="list-style-type: none"> - Jobb különböző jeleket, szimbólumokat és piktogramokat használni, mint csak a nyomtatott szavakra hagyatkozni. Az 'Easy Reading' egy olyan írásforma, amelyet a tanulási nehézségekkel küzdő emberek egyszerűbb tájékoztatására fejlesztettek ki.
<p>Mentális képességek</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Egyszerű megfogalmazású, világos és ismétlődő utasításokra van szükségük, hogy sikeresen és biztonságosan követni tudják a túrát, és a csoporttal együtt tudjanak maradni. - Az idősök memóriája korlátozott lehet, és egyesek csak nehezen tudják befogadni az új információkat. - Szükségük van a tömör, könnyen érthető és ismétlődő, hallható és vizuális üzenetekre. - A tájékozódási térképeknek világosan jelezniük kell a személy helyzetét az épületben vagy létesítményben, és nem tartalmazhatnak idegen információkat. - Az útvonal mentén olyan útbaigazító jelzéseket kell biztosítani, amelyeket könnyű követni, pl. tapintható, grafikus és hallható jelzések, vagy az építészeti jellegzetességekre való figyelemfelhívás. - Hasznos lehet, ha a szöveges információkat a nemzetközi szabványoknak megfelelő, általánosan felismerhető szimbólumokkal, például rajzokkal (piktogramokkal stb.) kombináljuk.
<p>Idősödő felnőttek</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legyünk türelmesek, és szánjunk több időt a kommunikációra! - Ismételjük meg, írjuk le és húzzuk alá a fontos információkat! A feliratokat elég nagy szöveggel kell írni, hogy jól láthatóak legyenek. Ugyanez vonatkozik a szórólapokra és brosúrákra, valamint a weboldalakra is. - A 24 órás szolgáltatásnyújtás/a személyzet elérhetősége előnyös lehet. - Tartsuk szem előtt az esetleges életkorral összefüggő károsodásokat, hátrányokat és többszörös fogyatékoságot! - A személyzetnek tisztában kell lennie az orvosok/gyógyszertárak elérhetőségével.

	<ul style="list-style-type: none"> - A tevékenységek során rövid szüneteket kell beütemezni, hogy a résztvevők kicsit felfrissüljenek, pihenjenek közben. - A pihenésre és kikapcsolódásra alkalmas helyek kialakítására is oda kell figyelni.
Fejlődő gyermek	<ul style="list-style-type: none"> - A falak és korlátok nem arra vannak, hogy a kisgyermek azokon mászkáljon, így ne bátorítsuk őket erre. - Az emeleten és a felügyelt területeken lévő ablakoknak és ajtóknak olyan biztonsági zárral kell rendelkezniük, amelyeket a kisgyermek nem érhet el. - A szülőknek és a gondviselőknek felügyelniük kell a kisgyermeket, hogy ne szakadjon el a csoporttól vagy ne tévedjen el. - Hasznos lehet, ha a kisgyermek számára külön játszószarkot alakítunk ki, és közben a családot is el tudjuk látni. Ügyeljünk arra, hogy a gyermekszoba a szoba bármely pontjáról jól látható legyen. - A nyílt vízzel borított területeket el kell keríteni. - A gyereket nem szabad felügyelet nélkül hagyni víz közelében.
A testalkat sokfélesége – nagyon nagy vagy nagyon kicsi testalkatú emberek	<ul style="list-style-type: none"> - Legyen egy személy, aki készen áll segítséget nyújtani az ilyen típusú ügyfelek számára, különösen vészhelyzetben.
Beszédkárosultak	<ul style="list-style-type: none"> - A piktogramok kommunikációs eszközként is szolgálhatnak azok számára, akiknek nincs megfelelő beszédképességük. - Ha papír és ceruza van kéznél, az számos helyzetben segíthet leküzdeni a kommunikációs problémákat a csoport számára.
A nyelv nem értése	<ul style="list-style-type: none"> - Legyünk türelmesek és ésszerűek – manapság számos alkalmazás segíthet a különböző nyelvek elsajátításában. Fontos azonban meggyőződni arról, hogy az ügyfelek megfelelően megértették-e, amit mondtunk. Ne feledkezzünk meg arról, hogy az ügyfélnek esetleg más speciális hozzáférési igényei is lehetnek. Ezeket mindenképpen meg kell beszélni.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tudjuk valamelyik fordítóiroda telefonszámát vészhelyzet esetére (pl. ha egy külföldi ügyfél megbetegedett). - Győződjünk meg arról, hogy minden felirat nemzetközi (pl. az evakuálási utasítások), és a helyiség minden pontjáról jól látható.
Allergiák és egyéb érzékenységek	<ul style="list-style-type: none"> - Jogi követelmények vannak érvényben az élelmiszerekben található allergénekről való tájékoztatásra vonatkozóan; intézkedéseket kell tenni az esetleges allergiakockázatok elkerülése érdekében, de ennél mindig tudunk többet tenni: az oktatás, az együttműködés és a csapatmunka a kulcsa az ételallergiás vendégek biztonságos kiszolgálásának. Pontosán tervezzük meg az ételallergiás vendégek kezelésére vonatkozó intézkedéseket: <ul style="list-style-type: none"> - Ki fog válaszolni a vendégek kérdéseire a menüvel kapcsolatban? - Ki lesz felelős a menü szereplő ételek elkészítéséhez felhasznált összetevők ellenőrzéséért? - Milyen lépéseket kell követnie a konyhai személyzetnek a különböző élelmiszerek közötti keresztkontaktus elkerülése érdekében? - Hogyan kell a személyzet tagjainak kezelniük az allergiás reakciókat?

IV. Aktív közlekedés és megközelíthetőség

Sokszor az akadálymentes közlekedés és bizonyos attrakciók megközelíthetősége tekintetében a fogyatékossgal élőknek nincs lehetőségük bizonyos programokba való bekapcsolódásra, ezáltal korlátozottan férnek hozzá a szabadidő, sport és aktív kikapcsolódás céljából kialakított létesítményekhez.

A mozgáskorlátozottak széles folyosókat használhatnak, automatikusan nyíló szélesebb ajtók, felvonók, akadálymentes rámpák kialakítása, a küszöbök eltávolítása szükséges a közlekedésük biztosítása érdekében.

Hozzáférést kell biztosítani számukra, hogy speciálisan előkészített tömegközlekedéssel (buszok, villamosok, vonatok) eljuthassanak az adott létesítményhez/helyszínre. Ezeknek a szállítóeszközöknek alacsony padlóval vagy mozgáskorlátozott platformokkal, rámpákkal felszereltnek kell lenniük, hogy a fogyatékossgal élő emberek is tudják használni azokat. Süllyesztett szegélyekkel ellátott közlekedők kellene, hogy kerekesszéssel vagy mankóval is tudjanak rajtuk közlekedni.

A mozgáskorlátozottak számára kijelölt parkolónál is figyelni kell, hogy külön fenntartott parkolóhely is megtalálható legyen számukra, ahol megfelelő szélességű hely áll rendelkezésükre a ki-beszálláshoz, segédeszközök (pl. emelők) használatára. Lehetőség szerint olyan helyen kell kijelölni, ahonnan önállóan el tudnak jutni a bejáratig.

Családi parkolók kialakítása is fontos szempont, hogy a kisgyermekes, babakocsival érkező családok is megfelelően tudják használni a számukra fenntartott parkolóhelyet.

Maga a rekreációs terület technikai előkészítése kiemelten fontos, hogy alkalmassá váljon a fogyatékossgal élők fogadására. Többféle speciális berendezés létezik, amelyek a fogyatékossgal élők számára lehetőséget nyújtanak ezeknek a területeknek a felhasználására.

Már a tervezésnél az egyetemes tervezés elvét kell követni, és mindenki számára elérhetővé kell tenni.

A TÁBORHELYHEZ VEZETŐ ÚTVONALAK ELLENŐRZÉSE

Fontos, hogy a látogatók szempontjából is végiggondoljuk, hogyan érkeznek a helyszínre. Ezt történhet tömegközlekedési eszközzel (pl. autóbuszal), kisvasúttal, autóval, de akár biciklivel is.

Javasoljuk, hogy a lehetséges útvonalakat egy fogyatékossgal élő személlyel közösen járják be, hogy minden lehetséges szempont ellenőrzésre kerüljön. Erről érdemes térképet és információkat is készíteni, amely később feltölthető a fogyatékossgal élők számára is elérhető applikációba, amely segíthet nekik az útvonal megtervezésében.

AUTÓBUSZ: Letenyéről induló autóbusz járáttal Kistolmács Kápolnáig lehet eljutni, amely a táborhelytől 3 km-re található. **A buszmegállóhoz történő hozzáférést rámpa biztosítja, így a fel- és leszállás könnyen megoldható. Látássérültek számára vezetősáv a járda tengelytől az első ajtó megállóig a megfelelő jelzéssel javasolt.**



JAVASLAT:

- A busztársasággal felvenni a kapcsolatot, hogy amennyiben speciális igényű utas van, milyen lehetőségeket tudnak biztosítani az akadálymentes közlekedéshez
- Térképet készíteni, amelyen szerepelnek ezen információk (applikációba feltölteni)
- A kommunikációban (pl. honlapon) ezt elérhetővé tenni

KISVASÚT: A tábor tervezett bejáratától mintegy 2 km-re található a vasútállomás, amely a Lentiből érkező útvonalon közlekedik. Jelenleg a vasútállomás részben akadálymentesített, kerekesszékekkel lehet megközelíteni. A vasútállomástól a táborhelyig köves út vezet, amely akadályozhatja a közlekedést.

A vasutat akadálymentesíteni kell: vezetősáv, beemelő vagy olyan kocsik használata mely akadálymentes, előre be kell jelenteni ha személyi segítség szükséges.

<https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/mozgaskorlatozottak-szamara-igenyelhető-szolgáltatások>

Az idei évben elkészül az a fejlesztés, amely által az új sínpálya Kistolmács határvonaláig lehetővé teszi a vonatoknak a közlekedést, így megközelíthetőség szempontjából könnyebb és gyorsabb lesz a táborhelyhez érni.

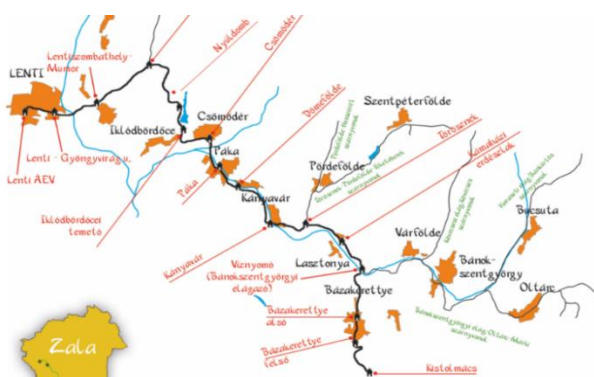
A vasútvonalhoz számos kerékpáros és bakancsos turistaútvonal is csatlakozik, így a kirándulók közül egyre többen kötik össze a kerékpáros vagy gyalogtúrájukat a hangulatos

erdei vasutas utazással. A csömödéri ÁEV vonalai érintik a göcseji fenyőrégiót, a Kerka völgyét, illetve a Gocseji bükköt. Lentiből kiindulva gyönyörködni lehet a zajdai erdőben, elérhető a vétyemi ősbükkös, valamint a Budafai Arborétum a Makk-kaland Játsszóterrel³.



JAVASLAT:

- A vasútnak akadálymentesnek kell lennie, ezt a vasút üzemeltető weboldalán egyértelműen jelezni
- Az összes tájékoztató anyagban ezt elérhetővé tenni (pl. honlap, applikáció)
- Hallássérültek és siketek számára a hangosbemondó nem megoldás, szöveges tájékoztató kijelző használata szükséges az állomáson és a vonaton is-



AUTÓ: autóval a táborhelyszínéhez vezető betonozott úton lehet eljutni.

JAVASLAT:

³ <https://www.zalaerdo.hu/hu/turizmus/erdei-vasut>

- akadálymentes parkoló tervezése
- az összes tájékoztató anyagban ezt kommunikálni (pl. honlap, applikáció)

KERÉKPÁR:



http://www.del-zalai-erdotaj.hu/utvonal_letoltes/7.gif

JAVASLAT:

- olyan biciklikölcsönzési lehetőség is legyen, amely 2 üléses biciklit is tartalmaz
- olyan kerékpártároló legyen, amely alkalmas ennek fogadására
- legyen Wifi
- e-kerékpár töltő állomás
- az összes tájékoztató anyagban ezt kommunikálni (pl. honlap, applikáció)
- elektromos kerekesszék-átalakító kölcsönzési lehetőség mechanikus kerekesszékekhez

Parkoló kialakítása

A létesítmény bejáratánál parkoló kerül kialakításra.

JAVASLAT:

- Minimálisan minden 50 parkolóhelyből 1 db akadálymentes parkolónak kell lennie. Szélessége min. 3,60 m, ebből 1,50 közlekedési kiszálló sáv. Hossza min. 5,50 m, járdával párhuzamos parkoló esetén 6,50 m.
- A bejáratától 50 m távolságon belül legyen, táblával, felfestéssel kell jelezni. szilárd burkolatúnak kell lennie (beton, aszfalt, térkő).

Létesítmény bejárata és közlekedő járdák/utak



Accessible boardwalk

JAVASLAT:

- Lehetőség szerint sima, kemény felületű, összefüggő utak, ösvények kialakítása, akkora
- szélességben, hogy két kerekesszék elférjen egymás mellett.
- Az út mentén pihenők kialakítása, tájékoztató táblák és térképek kihelyezése.
- Szükséges egy megfelelő útvonal minden olyan részhez, amit bárki igénybe vehet.

Épületek bejárata és belső közlekedés akadálymentesítése

Folyosók:

- Mérete min. 1,20 m, de a megfordulásnál (irányváltoztatás, ajtóhasználat) információs tábla biztosított legyen (1,50 m x 1,50 m).
- Vezetősáv akkor szükséges, ha biztonsági oldaltartással (2 x 80 cm) lerakható.
- Kontrasztos, jó megvilágítású kell hogy legyen, a berendezések a folyosón ne csökkentsék a minimális méretet, a burkolat legyen csúszásmentes.

Vezetősáv:

- Vezetősáv akkor szükséges, ha biztonsági oldaltartással (2 x 80 cm) lerakható.
- Utólagos lehelyezéshez, kívülre-belülre is alkalmazható sablonnal lerakott, ragasztott vezetésáv.

Kijelölt útvonalak vészhelyzet/menekülő útvonalak és vészhelyzeti ellátás esetén

JAVASLAT:

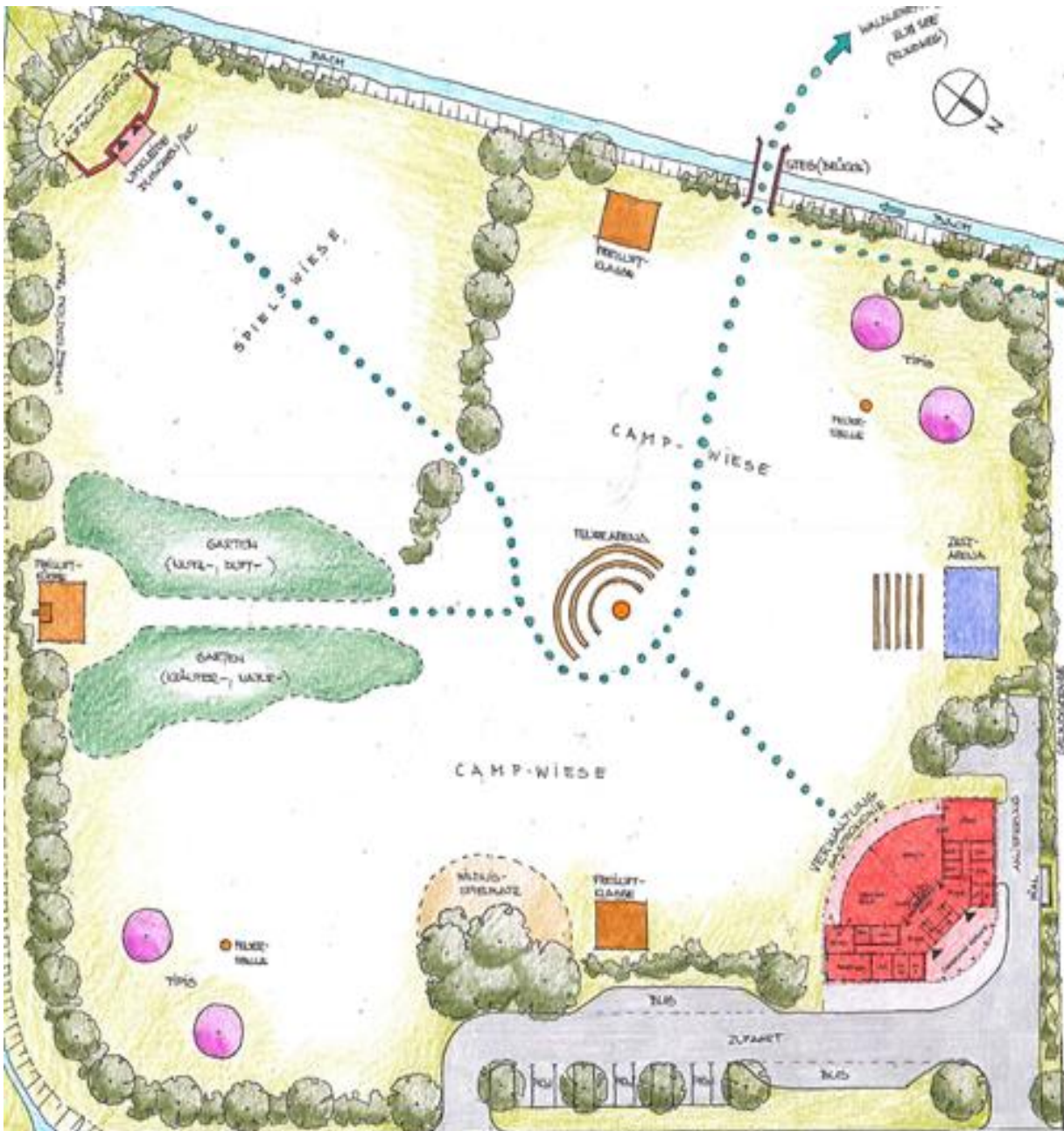
- Fontos a jól járható, kemény burkolatú utak építése a gyorsabb mozgás érdekében.
- Figyelemfelkeltő iránymutató táblák, egyértelmű utasításokkal és információkkal (pl recepció
- elérhetősége), jól látható helyen kihelyezve.

- Tűzvédelmi szakember alkalmazása javasolt

V. Fejlesztési tervek összehangolása

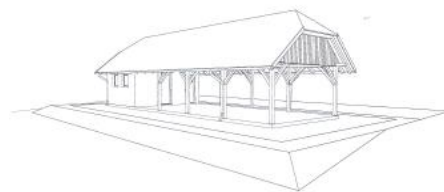
Infrastruktúra

Az Aqua Adventures Park a kistolmácsi tó déli oldalán helyezkedik majd el.



ÉPÜLETEK A TÁBOR TERÜLETÉN

Központi hely: újonnan épített kisebb épület, amelyben illemhelyiségek kerülnek majd kialakításra (71 m²). Az épületet mosdókkal, zuhanyzókkal és WC-kkel látnák el.



A foglalkoztató helyiségek konténerekből állnak majd, ahol a programok kerülnek majd megrendezésre.



Jurta sátor szolgál majd, mint kisebb csoportos foglalkozások helyszíne (további



sátrak is felállításra kerülnek majd erre a célra). A jurta hagyományos magyar módon épülnek, de olyan modern funkciókkal vannak felszerelve, mint a fűtés és az áram,

valamint a Wi-Fi.

ÁLTALÁNOS SZEMPONTOK ÉS JAVASLATOK

Térképek kihelyezése

- Dombornyomott térképek elhelyezése javasolt a tájékozódás megkönnyítése érdekében a látássérültek számára.
- Hangostérképek elhelyezése számos ponton, amelyek meghallgathatók.
- Az információkat/térképet érdemes feltölteni a honlapra., mert vak, illetve súlyosan látássérült emberek már a látogatás előtt tanulmányozhatják.
- A térképeket alacsonyabban kell elhelyezni, hogy a kerekesszékekkel közlekedők és alacsony termetűek is jól láthassák.

Önkiszolgáló automaták kihelyezése

A park területén érdemes önkiszolgáló automatákat kell elhelyezni.

Az önkiszolgáló automatáknak hozzáférhetőnek kell lenniük a kerekesszékekkel közlekedők számára.

- Ezeket az önkiszolgáló automatákat világosan meg kell jelölni az akadálymentesség nemzetközi szimbólumával.
- Az önkiszolgáló automatáknak rendelkezni kell „Braille” gombokkal és audio bejelentési rendszerrel a látássérültek számára.
- A műveleteknek könnyen érthetőeknek és működtethetőeknek kell lenniük tanulási zavarral küzdő és idős emberek számára.

Tájékoztató táblák elhelyezése

- Kiemelten kell hangsúlyozni a különféle tájékoztató táblák elhelyezését bel- és kültérekben.
- A tábláknak jól látható helyen kell lenniük.

- A jelző táblákat természetes vagy mesterséges fénynek kell jól megvilágítani.
- A betűknek egyszerűeknek kell lenniük, a számoknak araboknak kell lenniük.
- A szöveg színének olyannak kell lennie, amely kontrasztban áll a tábla színével.
- A jelzőtáblának kontrasztban kell lennie azzal a fallal is, amelyre fel van szerelve.
- A tábla felülete nem lehet fényvisszaverő.
- Néhány jelzés, például a WC-ajtó szomszédságában vagy az ajtón, dombornyomott lehet, így érintéssel olvashatók.
- A megvilágított táblák nem használhatnak piros szöveget sötét háttér előtt.
- A táblákat lehetőség szerint Braille-írással kell kiegészíteni.
- A táblákat alacsonyabban kell elhelyezni, hogy a kerekesszékekkel közlekedők és alacsony termetűek is jól láthassák.

Padok elhelyezése

- A park területén megfelelő számú padot szükséges elhelyezni.
- A tábor területén érdemes kihúzható rámpákat elhelyezni. A kihúzható rámpák többféle méretben kaphatóak. Rásimulnak az aljzatra, ez segíti a kerekesszék zökkenőmentes feljutását, illetve megérkezését.
- Legyen megfelelő távolságokba lehetőség megpihenni (székek, padok kerüljenek kihelyezésre). Okospadokat is tervezhetünk, azzal a kommunikációt is biztosítani tudjuk vészhelyzet esetén

Járdák és közlekedők

- A járdák olyan szélesek legyenek, hogy elférjenek egymás mellett a két irányba haladó emberek (pl. kerekesszékekkel közlekedők, babakocsit tolók).
- A teljes útvonalon megfelelő magasság legyen biztosított az akadálymentes közlekedés érdekében (pl. lelógó faágak ne akadályozzák a továbbjutást).
- Amennyiben szintkülönbség van, helyezünk oda rámpát.
- Sima és kemény felületű legyen a közlekedő, kavicsos, köves utakon nem lehet megfelelően közlekedni és balesetveszélyes a mozgáskorlátozottak számára.
- A beltérben a burkolat legyen stabilan rögzítve, futószőnyegek vagy megfelelően nem rögzített szőnyegek balesetveszélyt jelentenek.

A központi épület akadálymentes megközelítése

A belső tér kialakításánál számtalan kérdésre kell figyelmet fordítani.

- Csúszásmentes járófelület
- Leragasztott vezetősávok
- Megfelelő méretű ajtók, küszöb nem lehet!
- Indukciós hurok elhelyezés, s meglétének feltüntetése táblán (hallássérültek számára)
- Megfelelő fényviszonyok
- Hangostérkép a központi épület területéről, illetve az egész táborról
- Mellékhelységek akadálymentessége
- Vészjelző rendszer alkalmazása
- Braille írással ellátott táblák

Vészhelyzet jelzők

A telefonokba egy előre rögzített üzenetet érdemes telepíteni, amely vészhelyzet esetén riasztja a központot vagy a recepciót, és ezt a telefon billentyűzetén lévő „gyorsbillentyűvel” kell elérni. Ennek a „gyorsbillentyűnek” különböznie kell a billentyűzet többi részétől. Hallássérülteknek, siketeknek ez nem megoldás, őket lehetőleg egy ép hallású személy kísérje, vagy kontakt tolmácsszolgálat applikáció használata javasolt – ehhez mobilinternet szükséges.

Foglalkoztató helyiségek




- A foglalkoztató helyiségek kialakításánál fontos figyelni arra, hogy kerekesszékekkel bejárhatóak legyenek, vak hallgatók könnyen tájékozódhassanak.
- Feltételezhető, hogy a jurtákban kevésbé jók a fényviszonyok. Gyengén látók számára érdemes gondoskodni speciális megvilágításról.
- A jurtáktól ne túl távol lehessen akadálymentes WC-t elérni, hogy pl. képzési szünetben egy kerekesszékes megfelelő idő alatt bejárhassa az utat.


Az egyes eszközök akadálymentes használatának előírásai irányadóak. Betartandóak minimum az Országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: OTÉK) akadálymentesítésre vonatkozó előírásai és a „Segédlet a közszolgáltatásokhoz és egyéb szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez – Komplex akadálymentesítés” című dokumentumban foglaltak, valamint a korábban említett alaptörvények szerint.




VI. Akcióterv a projekten belül használható eszközökre és megoldásokra

Aqua Adventures

HUHR/1901/2.1.2/0111

Megnevezés	TERVEZETT ELEM	HOZZÁFÉRHETŐ VERZIÓ
<p>Programokhoz foglalkoztató konténer</p>		
<p>Mosdók és illemhelyiség</p>		 

<p>Konténerház</p>		
<p>Tárolókonténer</p>		

<p>Mobil jurta</p>			
--------------------	---	--	---

Fa Híd



Fészek hinta



Játszótér



Madárles



Szalonnasütőhe-
ly



Homokozó



Fa játszóhajó és mászóka



Pinpong asztal



E-
töltőállomá
s



Vizibicikli



<p>Tandem bicikli</p>			
<p>Mini tandem bicikli</p>			
<p>E-roller töltővel</p>			

E-roller
kicsiknek
töltővel



Monocikli



Hoverboard



BICAJOZZ.HU



Razor Power rider



E-one wheeler



Segway



Horgászfelszerelés



VII. KOMMUNIKÁCIÓ

A 21. században az információs társadalom áttörést jelentett a digitális médián keresztüli közvetlen kommunikációban. A turisztikai szolgáltatók az új mobil technológiákkal szélesebb körű közönséget érhetnek el, és nagyobb mennyiségű információhoz, valamint személyre szabott tartalomhoz juttathatják a turistákat.

A digitális információ sokkal dinamikusabb, így lehetővé teszi a látogatók számára, hogy könnyebben össze tudják hasonlítani a különböző ajánlatokat és ez alapján hozhassák meg az utazással kapcsolatos döntéseiket.

A kommunikáció és az információ megfelelő biztosítása elengedhetetlen minden turisztikai szolgáltatás megfelelő nyújtásához. Az információk sokféleképpen elérhetővé tehetők, beleértve a nyomtatott anyagokat, feliratokat és hirdetőtáblákat, honlapokat. A tájékoztatás történhet telefonon, a személyzettől személyesen, az interneten keresztül; de bármilyen csatornán is zajlik, mindennek megfelelően átgondoltnak és megtervezettnek kell lennie.

Az önkormányzatoknak, állami szerveknek és a turisztikai szolgáltatóknak is teljes körű hozzáférést kell biztosítaniuk és mindenki számára elérhető szolgáltatásokat kell nyújtaniuk. Kiemelten fontos, hogy a megfelelő részletességű és információtartalmú tájékoztatás – bármely csatornán keresztül is történjen – a célcsoportra „szabott” legyen és a megfelelő formátumban álljon rendelkezésre.

Az új digitális trend azonban veszélyeket is hordoz, mert sok fogyatékossgal élő ember számára korlátozza az információkhoz való hozzáférést, különösen látás-, hallás-, mozgás- vagy kognitív zavarokkal küzdők számára.

A kommunikáció akadálymentesítésével kapcsolatban alapelvárás:

“A fogyatékos személy számára biztosítani kell az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségét a közérdekű információkhoz, továbbá azokhoz az információkhoz, amelyek a fogyatékos személyeket megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosak.

A kommunikációban jelentősen gátolt személy számára a közszolgáltatások igénybevételekor lehetővé kell tenni a tájékozódás és a személyi segítség feltételeit.

Az információs társadalom nyújtotta lehetőségek erősítik az esélyegyenlőséget a fogyatékos személyek számára. A fogyatékos személyt az információs esélyegyenlőség megilleti az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor.” (1998. évi XXVI. törvény Fot)

A turisztikai szolgáltatásokkal és kínálattal kapcsolatos tartalmakat univerzálissá kell tenni, a „mindenki számára hozzáférhető” tervezés elvei alapján kell megtervezni, hogy az mindenki számára azonos tartalommal elérhető és érthető legyen.

Ez vonatkozik a nyomtatott médiára, a grafikára és a digitális kommunikációs formátumokra egyaránt. Hanyagul vagy rosszul megtervezett információs eszközök és rendszerek miatt senkit sem szabad kizárni a programokban való részvételből, így a tervezésnél körültekintően kell eljárni és olyan információs csomagokat kell kialakítani, melyek figyelembe veszik ezen szempontokat.

Az akadálymentesítés a szolgáltatásokra ugyanúgy vonatkozik, mely többek között a weboldal akadálymentességét is jelenti.

Egy akadálymentes honlap esetében meg kell felelni minimum a WCAG 2.0 „A” szintű teljesítési feltételeinek, ugyanakkor gyakran érdemes az „AA”-s követelményeket is teljesíteni, sőt kormányzati honlapok esetében ez el is várható. A szintek egymásra épülnek, így a „AA”-s szint eléréséhez teljesíteni kell az összes „A”-s szintet, a „AAA”-s szinthez pedig az összes „A”-s és „AA”-s kritériumnak is meg kell felelni. Az akadálymentes szoftver és honlap inkább a hétköznapiak során elengedhetetlen a fogyatékosokkal élők számára, de utazás során is jelentős mértékben igénybe veszik. A turisztikai programokról szóló tájékoztatók, ismertetők akadálymentessége a látássérültek legnagyobb része számára jelenleg hiányzó, de határozottan igényelt szolgáltatás. (MTÜ).

Javasolt igénybe venni a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram (TIMEA) projektjét, melynek keretében az akadálymentes fejlesztésekhez ad módszertani segítséget az MTÜ. Ennek legfontosabb elemei: a turisztikai szakma felkészülésének támogatása a mindenki számára elérhető, minőségi turizmus érdekében, a turisztikai védjegyrendszer megújításán belül az akadálymentességhez kötődő védjegyek kialakítása.

A projekt során, valamint a későbbi szolgáltatási időszakban is számos marketing- és kommunikációs anyag készül majd, amelyek tervezésénél érdemes végiggondolni a különböző célcsoportok szükségleteit, hogy a megfelelő tartalmat mindenki ugyanolyan mértékben tudja elérni és azt értelmezni.

A turisták számára készült információs és kommunikációs anyagok tervezésénél fontos szem előtt tartani, hogy az ügyfelek miként fogják ténylegesen megszerezni a számukra releváns információkat.

Négy lépés azonosítható, az alábbiak szerint

1. Észlelés: Az ügyfelek a szemüket, a fülüket vagy az érzékszerveiket használják a tartalom érzékelésére.
2. Felfedezhetőség: Az ügyfelek és a kívánt információk elérhetőek legyenek.
3. Megértés: Az ügyfelek értelmezik és megértik a tartalom használatát.
4. Használat: Az ügyfelek döntenek arról, hogyan használják, és hogyan cselekedjenek a jelen lévő tartalommal.

A megfelelő információ tartalom biztosítása érdekében:

- 1) Adjunk meg információkat a különböző épületek és szolgáltatások elérhetőségéről, ha lehetséges, vagy adjunk meg egy hivatkozást, ahol ezek az információk megtalálhatók;
- 2) Amikor promóciós anyagot vagy szolgáltatásokkal, vagy eljárásokkal kapcsolatos információkat adunk, biztosítsunk kapcsolattartó pontot annak érdekében, hogy az olvasó további információkat szerezzon, beleértve a személyre szabott üzeneteket is;
- 3) Győződjünk meg arról, hogy az információk minden médiában és kommunikációs csatornán konzisztensek, beleértve az online, valamint a személyzet által a helyszínen, telefonon vagy e-mailben adott személyes információkat;
- 4) A tartalomért és vizualizációért felelős szakembereket folyamatosan képezzük, hogy megfelelő ismerettel rendelkezzenek ezekben a témákban és már a tervezésnél figyeljünk oda, hogy megfelelő anyagok készüljenek el. A weboldalak, IKT-k és egyéb kapcsolódó szolgáltatások beszerzése során követeljük meg, hogy a műszaki személyzet rendelkezzen a hozzáférhető szolgáltatások nyújtásához szükséges ismeretekkel, készítsünk cseklistát, amely alapján ezek alkalmazását ellenőrizhetjük.
- 5) Győződjünk meg arról, hogy a tartalom naprakész, mivel az elavult tartalom aláássa a környező információk minőségét, és veszélyeztetheti a látogatók biztonságát és kényelmét.

Nyújtunk visszajelzési lehetőséget a látogatóknak, hogy mennyire elérhetőek és használhatóak számukra az információk.

A projekt keretében tervezett kommunikációs elemek a következők:

- a. Honlap
- b. Turisztikai Applikáció (szállás és programkereső MobilApp)
- c. Sajtócikkek
- d. Social Media kampányok
- e. Kiadványok, broszúrák
- f. Rendezvények (nyitó/záró/táborok, workshopok, stb.)

ÁTFOGÓ CÉL		
	Célkitűzés	A fenntarthatóság mint értékrend elterjesztése, fenntartható alternatívák ismertté tétele, használatának módjai és a fogyasztás környezeti hatásainak megismertetése.
	Módszer	A környezeti információk rendszeres gyűjtése, feldolgozása, felhasználása minőségi módon valósulhasson meg.
FENNTARTHATÓSÁGI CÉL		
	Célkitűzés	A látogatók környezettudatosságának, környezeti kultúrájának és környezet-etikájának fejlesztése, főleg a mindennapi élet területén, a fenntarthatóbb választási lehetőségekről szóló információs kampányokkal, közösségi együttműködések megvalósításával.
	Módszer	A fenntartható, kompetens és felelős fogyasztói magatartás elterjedésének segítése, a fenntartható életmód értékeinek és eszközeinek széleskörű elterjesztése, a környezeti tanácsadók módszertani kultúrájának korszerűsítése, és a fenntarthatóság nem formális tanulási helyzeteinek ösztönzése. A civil szféra, az oktatási szektor, a tudományos szféra együttműködésének ösztönzésén keresztül, a legszélesebb körben tudatosítani a fenntarthatóság értékrendjét, ismertté tenni a fenntartható alternatívákat, használatuk módját, és megismertetni a fogyasztás környezeti hatásait.
PROJEKT KONKRÉT CÉLJA		
	Célkitűzés	A turisták fenntartható életmódjának és az ehhez kapcsolódó viselkedésmintáinak pozitív irányú befolyásolása, a fenntarthatóságra épülő értékrendjük kiépítéséhez szükséges kompetenciák fejlesztése, kialakítása, viselkedésváltozás, a környezettudatos, bölcs, válogatós, öko-intelligens kompetenciákkal rendelkező látogatók felkészítése A környezetvédelemi problémák iránti fogékonyság, a környezeti nevelés széleskörű elterjedése, a felnövekvő generációk környezet- és természetvédelmi gondolkodásának, szemléletének fejlődése, felelősségtudatuk erősítése.
	Módszer	Nem-formális módszertan alkalmazásán keresztül tanulási alkalmak biztosítása, fiatalok aktív bevonása, tájékoztatása, információs csatornák fejlesztése, elérhetővé tétele, kommunikációs kampány lebonyolítása.
EREDMÉNYINDIKÁTOROK		

Hozzáérés biztosítása

A célcsoport környezeti kompetenciái javulnak

Pozitív irányú szemléletváltás következik be

Tudatos fogyasztókká válnak, így hozzájárulnak a fenntarthatóság biztosításához

HATÁSINDIKÁTOROK

	A térségbe látogatók ...
	... környezettudatos ismeretei, kompetenciái fejlődnek;
	... környezetkultúrájuk, környezet-etikájának minősége javul;
	... a fogyasztás környezeti hatásaival kapcsolatos ismeretekre tesznek szert;
	... aktív, élő kapcsolati hálót alakítanak ki egymás között és helyi, kistérségi és regionális érdekeltekkel;
	... kiaknázzák a hálózati együttműködés előnyeit.
	Viselkedésváltozás, magatartásformáik vonatkozásában pozitív javulás történik.
	A bölcs, válogatós, öko-intelligens fiatalok száma emelkedik a régióban.
	A tágabb környezet számára elérhetővé válnak a fenntartható alternatívákkal és eszközökkel, módszerekkel kapcsolatos információk, adaptálható modellek.
	A projekt gyakorlati tapasztalatai becsatornázásra kerülnek a helyi és kistérségi, regionális döntéshozók és szakmai szervezetek formálói irányába, amely elősegíti a partnerségek erősítését, a szektorközi együttműködést.

Célcsoport	Motivation	Jövedelem	Kor	Fő/év	Elvárások
(1) óvodás csoportok	Helyi foglalkozásokon való részvétel, családdal látogatás	nincs	4-6	800-1500	egynapos programok, foglalkozások
(2) általános és középiskola	Határokon átnyúló csereprogramok résztvevői, környezeti táborok résztvevői, vagy oktatási céllal érkeznek a területre	nincs	6-18	3-4000	rövid túrák, iskolalátogatások, táborok
(3) egyetemi hallgatók	Akik pihenni szeretnének, vagy akik az egyetemeken folytatott kutatási tevékenységükhöz kapcsolódó képzés miatt jönnek	Átlagos	18-29	800-1000	2-3 napos kirándulások, rendezvények és hosszabb kutatási hetek
(4) tanárok	Osztályfőnökök, helyi, regionális iskolai kirándulások szervezői, akik diákjaikkal ellátogatnak a helyiségekbe	Átlag	25-60	300-400	környezettudatos gyakorlati programok, pihenés és kikapcsolódás
(5) kutatók	Környezeti fenntarthatóság témakörben kutatást végeznek	Magas	25-60	15	folyamatos munka a parkokban, műhelyek és környezettel kapcsolatos rendezvények, szemináriumok
(6) Kísérő családtagok	Akik elkísérik gyermekeiket az utazások, családi kirándulások során	Magas	14-35 év	20 000	programok, egyedi igények

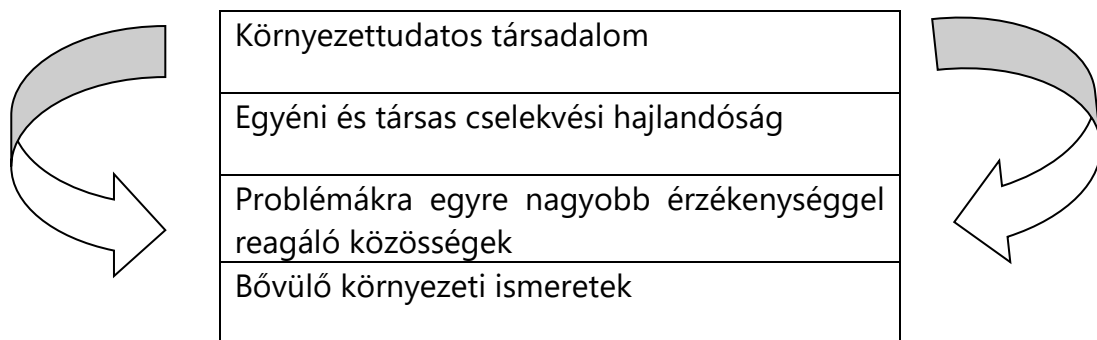
Kommunikációs stratégiai célkitűzés	A látogatók, turisták fenntartható életmódjának és az ehhez kapcsolódó viselkedésmintáinak pozitív irányú befolyásolása, fenntarthatóságra épülő fogyasztói értékrendjük kiépítéséhez szükséges kompetenciák fejlesztése, a hétköznapiakban felelősen cselekvő ökotudatos társadalmi modell kommunikálása.
	A gyakorlati tevékenységek során megvalósítható, vonzó környezeti alternatívák népszerűsítése, rögzítése.
	Megoldási, kezelési alternatívák egyértelmű, világos átadása.
Kommunikációs célok	A 2 szomszédos desztináció természeti és épített környezeti értékeinek megismertetése, a társadalom és a környezet harmonikus együttélési szabályainak tudatosítása.
	Ökointelligens turizmus modelljének bemutatása (mobilitás és a pihenés), rögzítése.
	Környezeti erőforrásokkal való takarékos bánásmód alternatív megvalósítási módjainak feltárása, cselekvésmintáinak ösztönzése.
	A fenntarthatósági attitűd iránti igény hangsúlyozása.
	A vakációra érkező turisták fenntarthatósággal kapcsolatos szerepének és súlyának kommunikálása.
Részcélok	Szabadidőtöltésre érkezők aktív bevonása, interaktív párbeszéd kialakítása, cselekvésre történő ösztönzése.

Célcsoport	Üzenet	Eszköz
gyerek korcsoport (4-15 év)	„Élj, Utazz, táplálkozz, sportolj, szeress Te is Ökointelligensen!”	Workshop, 2 napos tanulmányút, 5 napos tábor
fiatalok (15-18 év)	„Én fejlesztem az ÖQ-mat! És Te?”	
fiatalok (19-28 év)	„A föld, a jövő a miénk, de a felelősség is! Tegyük valamit végre a fenntarthatóságért!”	

A kampány üzenetét a széles célcsoportra való tekintettel hármassorozatban bontjuk ki, élethelyzeteknek, korosztályoknak megfelelően. A kreatív anyagok tCr kampányként jelentek meg a médiumokban.

Kommunikációs stratégia terv

Integrált kommunikációs stratégia: 360 fokos kommunikáció alkalmazása: ugyanannak az üzenetnek az eljuttatása az egyes médiumok adta lehetőségek maximális kiaknázásával. Az integráció túlmutat a kampány keretein, és a különböző kommunikációs csatornák összehangolása mellett egyidejűleg kiterjed a célcsoportokra, figyelembe veszi a külső és belső irányokat is, tehát minden érintettet a megfelelő eszközökkel és megfelelő módon szólítunk meg abban a 360 fokos marketingként emlegetett szemléletmódban, ahol minden kampány-, illetve kommunikációs elemet egy rendszer részeként kezelünk és működtetünk. A környezeti tudatosság fokozása érdekében a társadalom tudatosítása egy adott folyamat mentén történik:



A tervezett tevékenységek mindegyike a célcsoport-specifikus igények és felkészültségi szint figyelembevételével került meghatározásra. Az egyes elemek egymásra épülése az üzenet elmélyítését, tudatosítását szolgálja. A cselekvésre készítés érdekében számos interaktív elem került tervezésre, amely során a célcsoport a gyakorlatba történő átültetést is gyakorolhatja.

A projektsorozat keretében követjük az attitűdváltozáshoz szükséges folyamat lépéseit: tájékoztatás (kiadványok, felhívások, személyes kapcsolatfelvétel), tudatosítás, ismeretek átadása (klubfoglalkozások, workshop-ok, vetélkedők, interaktív tanulási alkalmak), cselekvésre készítés (rendezvények, események szervezése).

A kommunikáció több, időben elkülönülő szakaszból áll:

I. szakasz: Szemléletformáló Self-imázs kampány

Erős, általános imázs: környezettudatos, fenntartható társadalom, amely kialakításában a fiataloké a kulcsszerep (rádió, TV, iskolaújság, honlap, plakát, tájékoztató bemutató az Aqua Adventures parkról)

II. Szakasz: Párhuzamosan intenzív tanítási/tanulási folyamat: a PR cikkek, leporellók, kiadványok, vetélkedők, mobil akciók melyek a „környezettudatos és felelős turisták” számára

követhető cselekvésminták (utazás, mobilitás, pihenés) egyszerűségéről szólnak, kiemelve, pl. azt, hogy milyen haszna van az egyes állampolgárnak és a társadalomnak, ezek alkalmazásával.

III. Szakasz: Promóciós szakasz: amelyben az alkalmazandó cselekvésminták eszköztárának részletes bemutatása és kipróbálása történik (esemény, DM, interaktív alkalmak, táborok).

Az első szakaszban a környezettudatos viselkedésminta és az azzal való azonosulás előnyeinek bemutatásán és a látogatók kulcsfontosságú szerepén lesz a hangsúly. Cél a problémára való figyelemfelhívás, a „környezettudatos és felelős, azaz ökoturizmus”, mint megoldás pozícionálása. Az első szakasz a tervek szerint 8 hétig tart. A második szakaszban az egyszerűen elérhető, könnyen alkalmazható, környezettudatos alternatívák és módszerek hangsúlyozása a cél. A harmadik szakaszban az eddig megszerzett ismeretek rögzítése, és alkalmazásának begyakorlása a cél.

A kommunikációs stratégia négy fő kommunikációs csatornán belül számos eszközre épül:

1. Írott, nyomtatott
2. Online
3. Média
4. Event

Az iskolákon keresztül a pedagógusok, diákok, így a célcsoportok legnagyobb része írott, nyomtatott és e-eszközökön hatékonyan és hitelesen elérhető. Az alapinformációkat így kívánjuk átadni (kiadvány terjesztése, programajánló, szórólap, plakát, DM). DM levelet korlátozott mértékben, főleg az I. szakasz alatt alkalmazzuk a meglévő, heterogén célcsoportok esetében. Mind a prezentációknál, mind a DM levélnél cél a célcsoport honlapra irányítása, ahol minden részletes információt megtalálnak.

A bevezető szakaszban a sajtót, a honlapot és a prezentációt fogjuk alkalmazni, a DM-et csak közvetlenül a nyitást megelőzően, illetve a III szakasz előtt, valamint az utómunkálatokhoz. Az első szakaszban a kommunikációs aktivitást három, időben, elkülönülő kampányban fogjuk össze: az első a beruházás elkezdése (sajtómunka: alapinformációk, bemutatás, tervek), a második, középső szakaszban megkezdődik a prezentációs tájékoztatás sajtómunka támogatásával. A végén a nyitó rendezvény, markáns sajtójelenléttel. Az első és a második szakasz végén az addigi kommunikációs tevékenység kiértékelésére kerül sor, az eredménynek megfelelően pontosítjuk a következő szakasz feladatát.

A marketingelemek tervezése során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy minden információ aktuális és friss legyen. A hozzáférhetőség biztosítása mellett kiemelten ügyelni kell arra, hogy a megfelelő tartalmat az alábbi javaslatok mentén készítsük el.

NYOMTATOTT ANYAGOK TERVEZÉSE

Számos turisztikai szervezet számára a nyomtatott anyag a leggyakoribb formátuma az információszolgáltatásnak. Minden nyomtatott információt alaposan meg kell fontolni és jól meg kell tervezni.

Egy jól összeállított brosúra, egy alaposan átgondolt és megtervezett tájékoztató anyag (flyer), logikus elrendezésű szórólap, könnyen érthető és megfelelő információtartalommal mindenkinek segít a tájékoztatásban. Külön figyelmet kell fordítani a nyomtatásra, betűtípus használatára, színvilágra, képek használatára is, hogy mindenki számára olvasható legyen.

Mindenkinek nehezebb olvasni az apróbetűket, értelmeznie a rendezetlen tartalmakat, amely elriaszthatja az érdeklődőket.

A könnyen kinyerhető hasznos információk - amelyek jól tükrözik az attrakciót - és több embert ösztönöznek arra, hogy ide látogasson és kipróbálja.

A turisztikai nyomtatott anyagok a promócióra, - a szolgáltatásokról, például a menükről vagy eljárásokról szóló információkra - és más tartalmakra összpontosítanak.

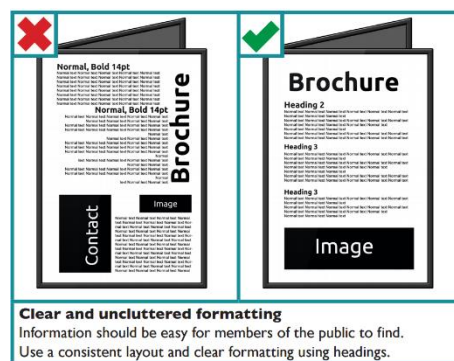
Mire figyeljünk nyomtatott anyagok készítésénél?

- Legyenek a nyomtatott információk jól megtervezettek és könnyen olvashatók.
- Legyen az információ logikusan, egyértelműen és tömören elrendezve.
- Használjunk rövid mondatokat és szavakat, ahol csak lehetséges.
- Kerüljük a szavak elválasztását kötőjellel a sor végén.
- Kerüljük a rövidítéseket és a zsargont.
- Magyarázzuk el a rövidítéseket, ahol ezek használata elengedhetetlen.
- Ha lehetséges, kerüljük a diagramok vagy folyamatábra használatát.
- Inkább piktogramokat és grafikákat használjunk az írásbeli információk kiegészítésére.
- Kerüljük a zavaró grafikák és a szöveggel borított képek használatát.
- Legyen következetes formátum az oldalszámozáshoz vagy más hivatkozásokhoz igazítottan.
- Készítsünk tartalomjegyzéket a hosszabb dokumentumokhoz.
- Hagyjunk szóközt a bekezdések és a szövegszlopok között.
- Rendezzük el a szöveget balra és vízszintesen.
- Kerüljük a szöveg körbetekérését a képek körül.
- Az űrlapokra vonatkozó információk és utasítások könnyen érthetőek és félreérthetetlenek legyenek.
- Használjunk SANS SERIF betűtípust, jó betűközzel és jó súllyal.
- Kerüljük a végig nagybetűzött szavak használatát.
- Mindig legyen megfelelő vizuális kontraszt a szöveg és a háttér között.
- Egyes szövegrészek hangsúlyozásához használjunk félkövér szöveget dőlt betű, vagy aláhúzás helyett.

- Szabványos dokumentumokhoz legalább 12 pontos betűkészletet használjunk:
 - Helvetica vagy Arial betűknél 12 pontos betűkészlet típust,
 - Kisebb típusú betűknél (Pl.: Times Roman) kisebb méretű betűkkel 14 pontos betűkészlet típust
 - 16 pontos vagy annál nagyobb betűméretet nagy nyomtatású dokumentumokban.
- Olyan betűkészletet válasszunk, amelynek világos számalakja van.
- Többféle háttérszín nyomást is kínálunk az egyedi igények miatt.
- Ügyeljünk arra, hogy a szavak és szóközök egyenletesen legyenek elosztva.
- Használjunk matt papírt a fényes papír helyett.
- Nézzük meg, hogy a kiválasztott papír megfelelő súlyú-e ahhoz, hogy megakadályozza a szöveg áttetszését a másik oldalra (zavarja az olvasást).

SZÖVEGEK ELRENDEZÉSE

- Az információkat rendszerezett struktúrában jelenítsük meg, rövid mondatokkal vagy mondatonként egy ötlettel.
- Használjunk egyszerű és világos nyelvezetet
- Kerüljük a szaknyelveket vagy a rövidítéseket, hogy az információk könnyebben érthetők legyenek a tervezettnél nagyobb számban.
- A szöveg igazítása extra szóközöket tesz a szavak közé, és megnehezíti az olvasást, ezért célszerűbb a szöveget a bal margóhoz igazítani, és az egész szöveget vízszintesen beállítani (a nyelvtől függően)



4

BETŰTÍPUSOK HASZNÁLATA



- Legalább 12 pontos betűtípust használjunk (ajánlott mérete 14 pont).
- A Sans-serif betűtípusok végződése sima. Nem rendelkeznek közös kiterjesztésekkel, ékezetekkel vagy másfajta díszítéssel, ezért könnyebben olvashatók, mint a serif, dekoratív, fantasy vagy kurzív betűtípusok.

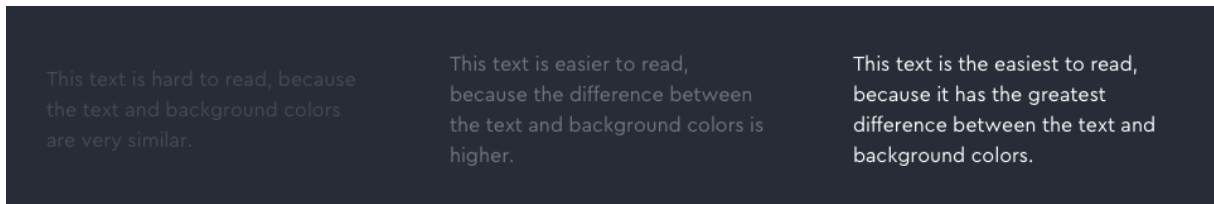
5

⁴ <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/Written-Communication/Document-Design/>

⁵ <https://webdesign.tutsplus.com/articles/designing-accessible-content-typography-font-styling-and-structure--cms-31934>

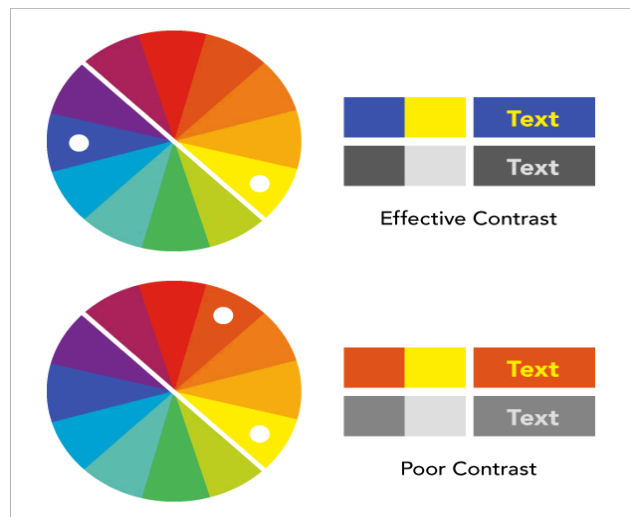
KONTRASZT ÉS SZÍNVLÁG

- A szöveget sokkal könnyebben olvashatjuk, ha a szöveg és a háttér között elég kontraszt van.
- ⁶A legjobb fehér vagy sárga fekete szöveg; fehér szöveg használata esetén a háttérszínnek elég sötétnek kell lennie ahhoz, hogy elegendő kontrasztot biztosítson.
- A kontraszt akkor a legjobb, ha nagyon sötét színeket használnak nagyon világos színekkel szemben.



7

- A sima háttér jobb, mint a mintás. Ha a szöveget egy kép vagy mintás háttér elé helyezzük, az olvasás nehezebbé válik.



- Lehetőleg kerülje a fényes anyagok nyomtatását, amelyek megnehezítik a szöveg olvasását.

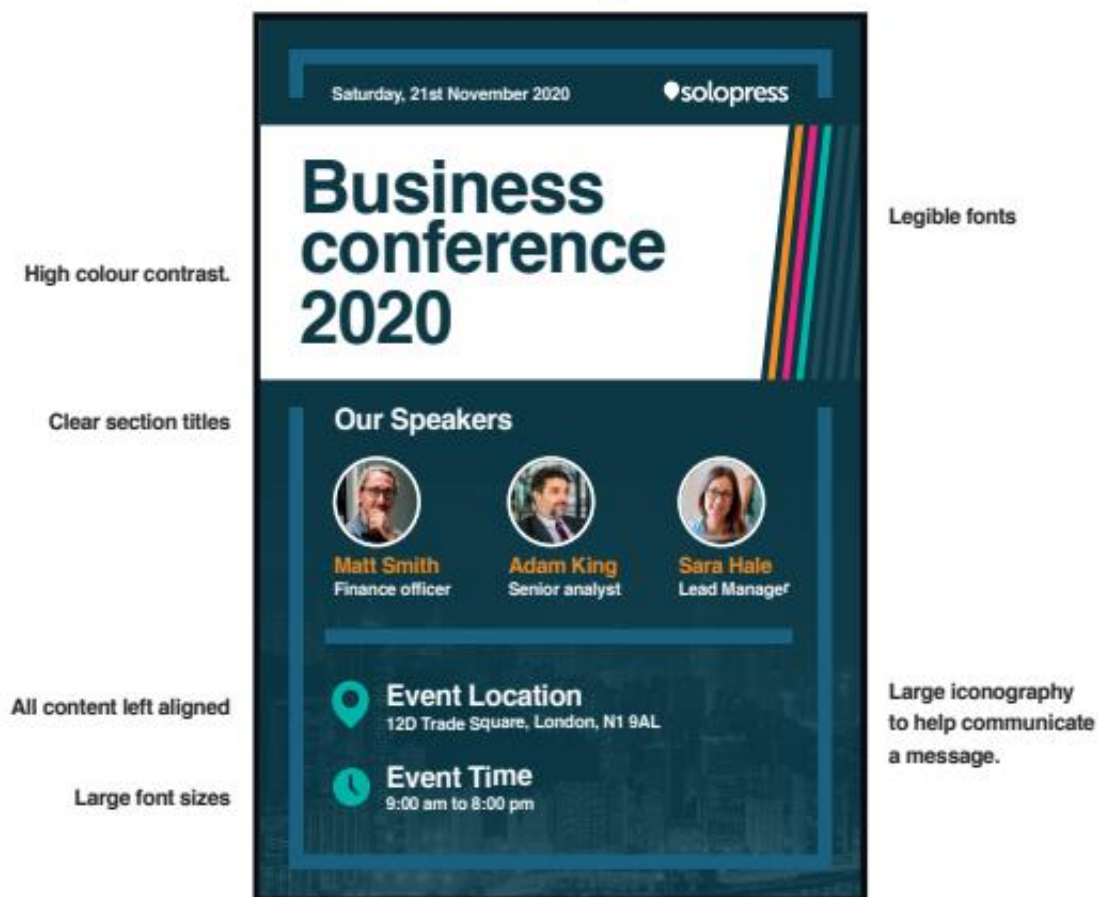
8

⁶ <https://medium.com/envoy-design/how-to-design-an-accessible-color-scheme-4a13ca12c92b>

⁷ <https://24ways.org/2014/integrating-contrast-checks-in-your-web-workflow/>

⁸ <http://www.jamiecristal.com/ax1>

A3 poster example



910

ALTERNATÍV FORMÁTUMOK ALKALMAZÁSA

- Fontoljuk meg a nyomtatott anyagok alternatív formátumokban történő fejlesztését, például:
 - Nagy nyomtatás (16-20 pont vagy nagyobb betűmérettel készítve),
 - Braille vagy
 - Audio formátum;

- Legyen minden „Könnyen olvasható”, amely tanulási nehézségekkel küzdő emberek számára (és korlátozott nyelvtudással rendelkező emberek számára) is érthető.
- ¹¹Ha QR-kódot vagy BIDI-kódot (az információkhoz való könnyű hozzáférést biztosító gyors vonalkódokat) használunk, a nyomtatott anyag lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy különböző csatornákon keresztül, például okostelefonok vagy táblagépek segítségével hozzáférjenek az információkhoz. A QR kódokat ma már össze lehet kapcsolni a Braille írással, így biztosítva a hozzáférést.



DIGITÁLIS TARTALMAK KÉSZÍTÉSE

A digitális dokumentumokat nagy mennyiségű információ továbbítására használják az idegenforgalmi szektorban. Minden e-mailben küldött dokumentumtól, utazási prospektusoktól vagy jegyeiktől kezdve az idegenforgalmi webhelyeken letölthető dokumentumokig fontos biztosítani, hogy az emberek tudják, mit töltenek le, és hogy a tartalom használható és hozzáférhető legyen.

1. Stílusok alkalmazása a szövegre, például címsor és címek a strukturált dokumentum létrehozása érdekében. A jó fejlécstruktúrának logikus sorrendet kell követnie, például az 1., majd a 2. címsort;
2. Ha képeket vagy piktogramokat használunk, akkor a tartalmat szöveges formátumban adjuk meg. Ez döntő fontosságú a hozzáférhetőség szempontjából, mivel a képernyőolvasók hangszintetizátorain keresztül hanggá alakítható;
3. Használjunk előre beállított formátumokat, például felsorolási pontokat, számozásokat és táblázatokat a dokumentum formázásához és strukturálásához. Ez megkönnyíti a navigációt.
4. Fontoljuk meg, hogy ne használjunk oszlopokat, ha ez nem szükséges. A régebbi képernyőolvasók az oldal balról jobbra szövegét úgy olvassák, mintha lineáris lenne, ami rendezetlenül olvassa a szöveget.
5. Használjunk kapcsolódó képeket, és tegyük őket információvá a szövegben. Ezeket koherens helyen kell elhelyezni, elkerülve a véletlenszerű képeket, amelyek megszakítják a szöveg folyását és megnehezítik a követhetőséget. A szöveg és a kép között is legyen egy kis hely;

¹¹ <https://davidberman.com/how-can-we-design-qr-codes-that-people-who-are-blind-can-see/>

6. Képek, diagramok vagy diagramok esetén alternatív szöveggént írjunk be egy leírást. Ez lehetővé teszi a képek hozzáférhetőségét azáltal, hogy leírja a kép megjelenítését. Ez akkor hasznos, ha a képek nem érhetőek el, például ha az eszköz nem képes a kép megjelenítésére, vagy ha az ügyfél látássérült. Az alternatív szövegnek ugyanazt a célt kell szolgálnia, és ugyanazt a jelentést kell közvetítenie, mint a képnek.
7. A „Kattintson ide” használat helyett például írjuk be annak a dokumentumnak a nevét vagy tárgyát, amelyhez a hiperhivatkozás kapcsolódik;
8. Ne használjunk egyedül színt a jelentés közvetítésére (például hogy kiemeljük a szöveget annak fontosságának bemutatásához). Használjunk inkább leíró szöveget vagy szimbólumokat.
9. Minden letölthető dokumentumnak tartalmaznia kell egy összefoglalót HTML-ben, valamint részleteket a dokumentum formátumáról és méretéről.

A digitális tartalmaknál említenénk ismét meg, hogy a teljes területen elérhető wifi nagyban segíthet mindenkit, de különösen a fogyatékossgal élőket a tájékozódásban, értelmezésben (okostelefonon elérhető sokféle app segítségével).

SOCIAL MEDIA TARTALMAK KÉSZÍTÉSE

Hogyan férnek hozzá vakok vagy siketek a közösségi médiához?

A fogyatékossgal élők gyakran használnak eszközöket a közösségi médiával való interakcióhoz, így különösen fontos, hogy amikor kampányokat tervezünk, figyeljünk oda pár dologra, hogy mindenki számára hozzáférhető tartalmakat tudjunk létrehozni.

A fogyatékossgal élők különféle speciális segédeszközöket, software-eket használnak a tartalmak olvasása során. Ezek leggyakrabban az alábbiak

- **Képernyőolvasó szoftver:** más néven szövegfelolvasás, ezek a programok hangosan olvassák fel a weboldalakat, a szövegtől a hangulatjelekig és a leíró szövegű képekig.
- **Braille-kijelzők:** mint egy képernyőolvasó szoftver, ezek az eszközök is felveszik azt, ami egy weboldalon található, és egy olyan berendezésen jelenítik meg, amely apró visszahúzó pontokat használ a Braille megjelenítéséhez. A Braille-kijelzők létfontosságú kommunikációs eszközök azok számára, akiknek több érzékszervi zavaruk van, például a siket vakok számára.
- **Nagyító eszközök:** ezek a látássérült embereket segítik a szöveg és képek értelmezését.

Az inkluzív marketinganyagok készítése egy kicsi odafigyelést igényel csak, mégis óriási jelentősége van.

SZÖVEGBEILLESZTÉS ALKALMAZÁSA

Leíró szövegek olyan szövegek, amelyeket a szöveg-hang vagy szöveg-Braille átalakító software-ek beolvashatnak. Ezek abban segítenek, hogy a látássérült emberek képzeletében is kialakulhasson egy kép a posztról.

A legtöbb közösségi média oldalon már beépítésre került egy speciális opció, amellyel ezeket az aláíró, magyarázó szövegeket be lehet írni. A képfelismerő software-ek is ezekkel dolgoznak.

	Facebook	Instagram	Twitter	LinkedIn	YouTube
Subtitles supported	✓		✓	✓	✓
Subtitles auto-generated	✓				✓
Subtitled videos can be scheduled	✓				✓

12

Facebook esetén szövegbeillesztés részletes leírása itt található:

<https://www.facebook.com/help/214124458607871>



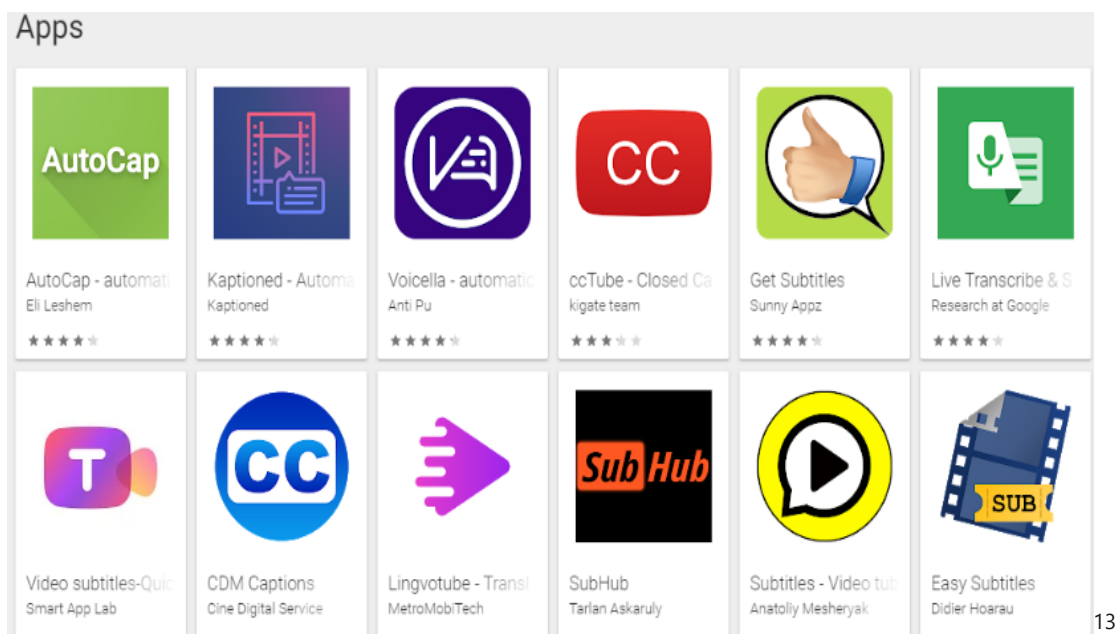
VIDEÓK FELIRATOZÁSA

Feliratok a hallássérült vagy siket emberek számára nyújtanak segítséget a videók megnézése során. A tanulási nehézségekkel küzdő és érzékelési problémákkal küzdők számára is hasznosak (sensory processing disorders).

¹² <https://www.thesocialdvm.com/blog/captioning-your-videos-a-guide-for-every-social-media-platform>

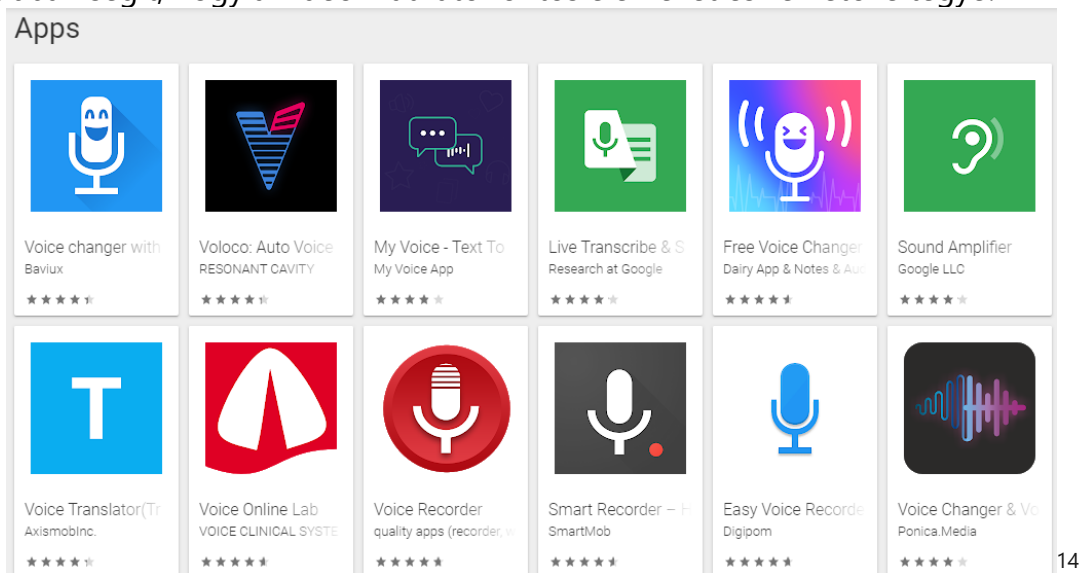
Egyes felmérések alapján az emberek több, mint 80%-a hang nélkül nézi a videókat, így nem csak a fogyatékossgal élők számára hasznos a feliratozás.

Több olyan videó szerkesztő software/applikáció is elérhető, amely segítségével feliratozhatunk/szöveget helyezhetünk és ágyazhatunk a videóba. Akár a Google Play vagy Apple Store-ból is ingyen letölthetők ilyenek.



HANGMAGYARÁZATOK HOZZÁADÁSA

A videóknál alkalmazott vizualizáció mellé érdemes hangleírásokat is hozzáadni, készíteni, amely abban segít, hogy a videón látható fontos elemeket észlelhetővé tegye.



Alkalmazhatunk leíró szövegeket is, amiket a speciális fordító software-ek is felismernek.

NAGYBETŰS HASHTAG-EK HASZNÁLATA (CAMEL CASE)

¹³ Google Play Store (2021.05.04.)

¹⁴ Google Play Store (2021.05.04.)



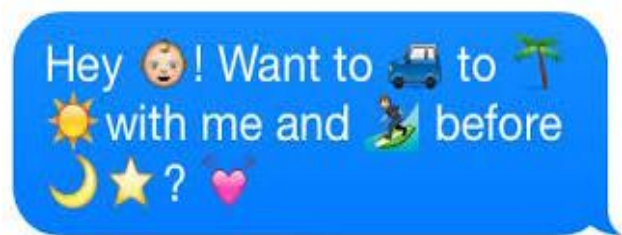
¹⁵ A tweetek írása során, ha nagy kezdőbetűkkel írjuk ki a tag-eket (Pl.: #IgyValahogyJobbanErtheto), akkor a vak vagy gyengén látó felhasználók által használt programok külön szavakként ismerik fel és olvassák fel a szöveget. Így, számukra is érthető tartalmat hallhatnak. Kettőnél több hashtag-et ne használjunk egy-egy posztban.

Példa: #accessiblesocialmedia, helyette használjuk inkább #AccessibleSocialMedia

EMOJI HASZNÁLATA

A szövegfelolvasó software-ek a teljes online tartalmat olvassák be, így az emojiakat is képesek felismerni. Így, az egyenlő hozzáférés biztosítása érdekében, kerüljük a sok emoji egymás utáni használatát. Maximum kettő, három emoji-t tegyünk egy-egy szövegrészhez (ne egymást követően elhelyezve) és ne tegyünk ismétlődő emojiakat ¹⁶

Ugyanebből a megfontolásból, **kerüljük az emotikonok használatát** (Pl.: ♡•••?) és fontos információkat, tartalmakat ne emoji-val közöljünk, mert félrevezető lehet.



SOCIAL MEDIA POSZTOK ÍRÁSA

- Maximum 25 szó legyen mondatonként, kerüljük a hosszú szövegtömböket.
- Egyszerű üzenetekkel dolgozzunk és teszteljük a tartalmainkat különböző ingyenes online eszközökkel (átlagosan 9 éves szintű az olvasó).
- Használjunk sortöréseket a posztokhoz, így jól áttekinthető és olvasható lesz a tartalom.
- Kerüljük a félkövér, dőlt betűs vagy nagybetűs szövegeket, mert nehezebben olvashatók.
- Kerüljük a nem tipikus szimbólumok használatát (pl. matematikai szimbólumok), mert ezek összezavarhatják a képernyőolvasó segéd-software-eket

**For example, “Ensuring accessibility is everyone’s business”
instead of “Ensuring accessibility = everyone’s business”.**

A Facebook esetén, a képaláíró szöveget az alábbi módon tudjuk egyszerűen generálni:



¹⁵ <https://www.boia.org/blog/make-your-hashtags-accessible> (2021.05.03)

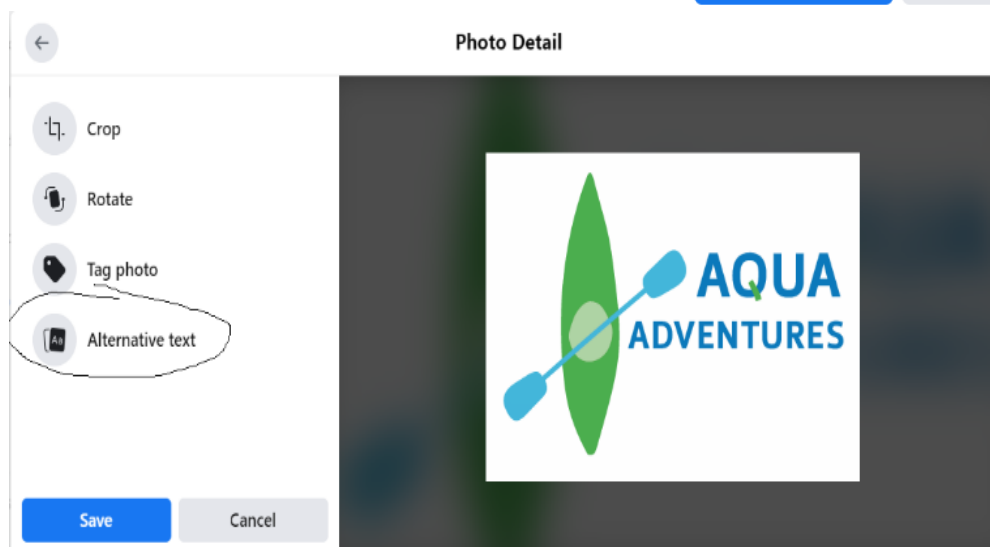
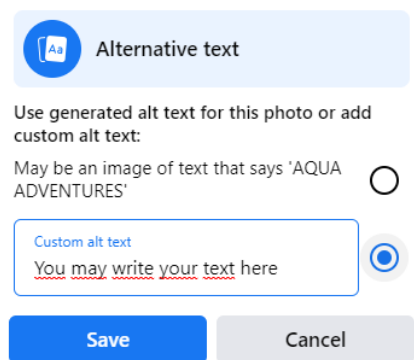
¹⁶ <https://www.huffpost.com> (2021.05.02)

Adding alt text to Facebook

Upload your image to Facebook

Click 'edit photo'

Click 'alt text' (you will be shown an automatically generated text)



AUDIO TARTALMAK KÉSZÍTÉSE

Azon látássérült vendégek számára, akik nem tudnak nagybetűt vagy Braille írást olvasni, különösen fontos és értékes, ha hanganyagok is rendelkezésre állnak, mint az írott anyagok alternatívái.



17

A hanganyagokban közvetített információk nem csak a látássérült emberek számára előnyösek, akiknek nehézségeik vannak a dokumentumok olvasásával, hanem olyan emberek számára is, akik értenek és beszélnek egy nyelvet, de nem olvassák azt. A hanganyagok több nyelvre történő fordítása is indokolt lehet, a látogatók által leggyakrabban beszélt nyelvek tekintetében (pl. angol, horvát, szlovén).

Egyszerűbb audio tartalmakat házon belül is létre tudunk hozni, de különböző hangstúdiók, speciális ügynökségek is készítenek ilyeneket. A látogatóknak szóló, például a helyszínt bemutató tájékoztatásra alkalmas lehet a házon belüli gyártás, míg a bonyolultabb dokumentumok és nagyobb kiadványok valószínűleg már az ügynökség speciális készségeit követelik meg, hogy azok a látogatók számára könnyen érthetőek legyenek.

Az audio tartalmak számos, különféle formátumot ölelnek fel. Lehetnek CD-k, Daisy CD-k és MP3 letöltéseket is. A Daisy CD (digitális beszélő könyv) az audio és az elektronikus szöveg kombinációjával készül. A Daisy lejátszó vagy egy speciális számítógépes szoftver lehetővé teszi, hogy egy személy a könyvet a képernyőn lássa, miközben a megfelelő szövegrészek ki vannak emelve és felolvashatóvá válnak.

A hanginformációkat egyre inkább teljes szövegű digitális formátumban kínálják letöltésre, letölthető linkkel, vagy hozzáférhetővé teszik pl. CD-n. Az elektronikus fájlokat ezután át lehet vinni egy személyi számítógépre, ahol nagy képernyők vagy szoftver segítségével elérhetők, majd testre szabhatók (pl.: betűméret, szín, stb.).

Az elektronikus szöveg konvertálható szintetizált beszéddé a képernyőolvasó szoftver segítségével, vagy Braille-írásra is lefordítható. Fontos kiemelni, hogy az interneten közzétett podcastok vagy hang klipek átíratainak biztosítását is elérhetővé kell tenni azok számára, akik hallási nehézségekkel küzdenek.

¹⁷ <https://youtu.be/EAxnE2XzL0k> (2021.04.29)

Javaslatok audio tartalmak előállításához:

- Adjunk feliratot a multimédiához, hogy az összes ügyfelünk számára érthető legyen, tekintet nélkül a multimédia lejátszásának hangerejére:
- Ha feliratok nincsenek, mellékeljünk átiratokat a multimédiához; ezt meg lehet adni ugyanazon az oldalon, vagy egy másik oldalon található átirat hivatkozásaként:
- Fontoljuk meg egy előugró ablak beillesztését egy videóba (pl.: jeltolmáccsal). Ma már rendelkezésre állnak AI alapú software-ek is, amelyek animációval képesek a jelelést elkészíteni és a videóba ágyazni.



18

Alkalmazzuk a videó hangleíró verzióit, hogy a vak közönség számára hozzáférhetővé tegyük. Adjunk meg egy linket egy önálló verzióra:

- Különböző méretű digitális letöltéseket kínáljunk. Az included méretre vonatkozó információkat fel kell tüntetni az oldalon.
- Ha a célpiac nagy része nem a videó nyelvét beszéli első nyelvként, szolgáltatassunk tartalmat adott esetben más nyelveken.
- Ha egyéni használatra készült, biztosítsunk vezérlőket a prezentáció átugrásához, szüneteltetéséhez vagy leállításához



Mire figyeljünk audio tartalmak, anyagok készítésénél?

- Legyen hozzáférhető audio anyag a nyomtatott anyagaink mellett.
- Tervezzünk úgy, hogy könnyen fordítható legyen a tartalom más nyelvekre is (szükség esetén).
- Gondoljuk át, hogy meg tudjuk-e csinálni az anyagot házon belül, vagy megköveteli-e a tartalom vagy terjedelem átíratoló szakértő speciális képességeit.
- Vonjunk be szakértőket, akiknek ebben már van tapasztalatuk.

Applikációk és alkalmazások mobileszközön

Egyre népszerűbbek a különböző applikációk az utazási szolgáltatásoknál és egyre több turista is szívesen használja azokat. Használhatjuk ezeket különböző szállításhelyek

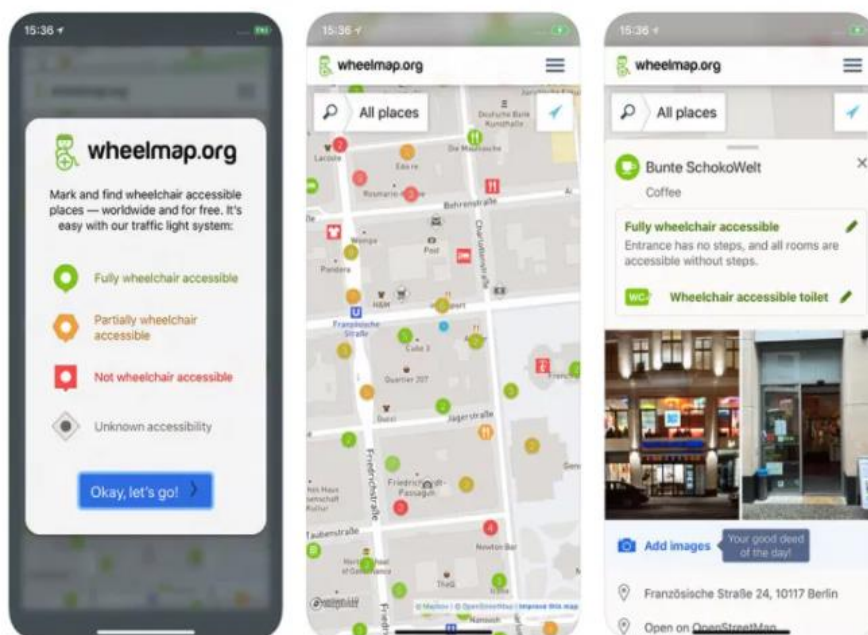
¹⁸ <https://youtu.be/OWnPztWMpQc> (2021.05.03)

keresésére vagy látnivalók, múzeumok, érdekességek feltérképezésére is. A hozzáférhető alkalmazások tervezésével kapcsolatban nincs külön nemzeti vagy nemzetközi jogszabály, bár vannak irányelvek az ügyfelek élményének javítására a webes tartalom mobilkészülökről történő elérése során.

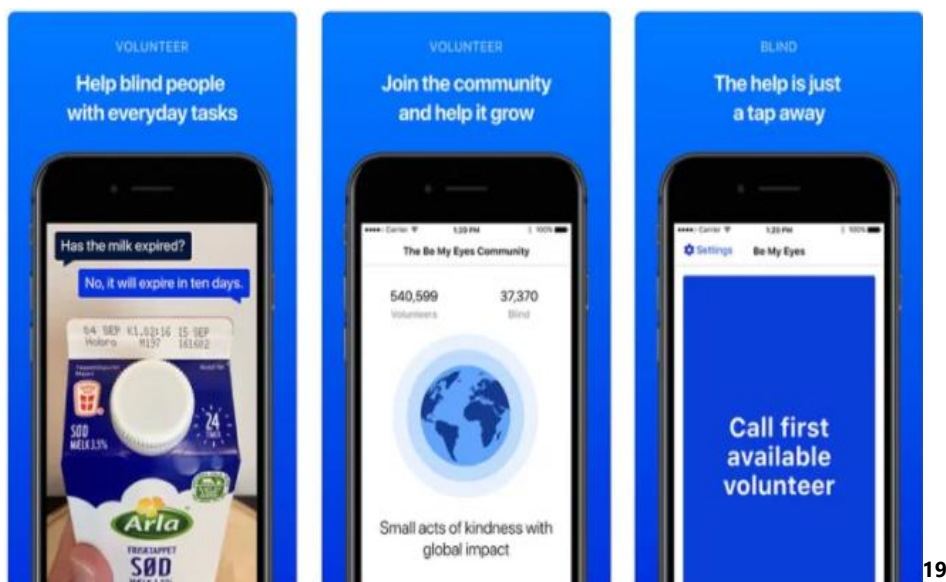
Jó gyakorlatok és ingyenes applikációk:

WHEELMAP – egy ingyenesen letölthető applikáció, amely lehetőséget ad arra, hogy a tolószékesek számára megközelíthető helyeket és útvonalakat keressenek. Továbbá, az applikáció segítségével magunk is vihetünk fel helyszíneket, amelyek még nem szerepelnek a térképen, így segítve másokat a tájékozódásban.

<https://wheelmap.org/search>



Be My Eyes – Az egy ingyen elérhető alkalmazás a látássérült felhasználókat párosítja egy látó önkéntessel, aki továbbítja a felhasználó okostelefonjának kameráján keresztül látott kép leírását. Mindezt önkéntesek segítségével biztosítják, akik látássérültek számára teszik lehetővé, hogy eligazodjanak ismeretlen helyeken.



19

HONLAP TARTALOM ELŐÁLLÍTÁSA

Az internet hozzáférést biztosít számos szolgáltatáshoz és információhoz, valamint a globális kommunikációs hálózathoz. A webhelyek gyakran az első információforrások azok számára, akik meg akarnak látogatni egy helyet vagy adott látóvalót, megismerni a szolgáltatásokat és megszerezni az elérhetőségeket.

A weboldalak lehetővé teszik az emberek számára, hogy szinte minden terméket megvásárolhassanak a friss ételektől a bútorokig, ruhákig és játékokig, csak néhányat említve, mindezt otthonuk kényelméből. Az internet lehetővé teszi az emberek számára, hogy könnyen, közvetlenül és viszonylag olcsón kommunikáljanak más emberekkel és szervezetekkel szerte a világon.

A weboldalak a szolgáltatások, az információk és a kommunikáció széles körét könnyen hozzáférhetővé és érthetővé tehetik. A jól megtervezett, hozzáférhető webhelyek számos előnnyel járnak, hiszen egy szélesebb célcsoport számára hozzáférhetőek az információk. Az elérhető weboldalak tartalma könnyebben átvihető más média kimenetekbe, például mobiltelefonokra, interaktív digitális televízióra és kézi számítógépekre, amelyek tágabbá teszik alkalmazását és használhatóságát. A webhelyek hozzáférhető tartalma szintén növeli a keresőmotorok elismertségét, ami magasabb rangsoroláshoz és a weboldalak nagyobb számához vezet, ami sok szervezet számára fontos.

A rosszul megtervezett weboldal sok ember számára akadályt jelenthet, nehezen bontakoztathatja ki az információkat, vagy teljesen megtagadja a hozzáférést. Az olyan egyszerű vizuális funkciók, mint a kis betűméret, a háttérszín és a szöveg nem megfelelő vizuális kontrasztja vagy a zavaró grafika jelenléte megnehezítheti a weboldal olvashatóságát.

¹⁹ <https://wheelchairtravel.org/> (2021.04.29)

A webtartalom strukturálásához, formázásához és azonosításához használt kódolás nem azonnal látható a felhasználó számára, de drámai módon befolyásolja az akadálymentesítést és a megértést. A megfelelő irányelveknek nem megfelelő kódolás megnehezítheti a weboldalon történő navigálást, vagy az teljesen hozzáférhetlenné válik olyan esetekben, amikor nem kompatibilis a felhasználó képernyőolvasójával, más szoftverrel vagy médialejátszóval.

A weboldal fejlesztését vagy felülvizsgálatát megbízó egyéneknek vagy szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy minden lehetséges lépést megtegyenek a hozzáférhetőség maximalizálása érdekében kezdettől fogva. Ez magában foglalja a legfrissebb szabványok és irányelvek alkalmazását, amelyeket a Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) képvisel. Ezeket az irányelveket a Web Accessibility Initiative (www.w3.org/WAI) hozta létre, és folyamatosan tesztelik, felülvizsgálják és frissítik.

Javaslatok a honlap tartalom készítéséhez:

- a weboldalak, a webalkalmazások és a webtartalom univerzálisan legyenek megtervezve;
- az intranetes és az extranetes webhelyek ugyanolyan hozzáférhetőek legyenek, mint az internetes webhelyek;
- minden webtartalom akadálymentességi irányelvek szerint készüljön el;
- a webhelyet a tervezés és a fejlesztés szakaszában tesztelje a potenciális felhasználók köre. Erre alkalmasak lehetnek automatizált tesztelő eszközök is.

AKADÁLYMENTES HONLAP TERVEZÉS

Az akadálymentesítés az interneten megközelítés, gondolkodásmód kérdése. Nem elég, hogy elvégezzük a technikai beállításokat. A tartalmat is hozzáférhetővé kell tennünk.

1. Alternatív szövegek hozzáadása a képekhez.

Egy fénykép egy látássérült ember számára nem látható. De a helyettesítő szöveg (angolul alternative text vagy alt-text) olvashatóvá teszi számára is a képet. Ez egy különleges képaláírás, ami nem látható. A látássérültek, vakok által használt speciális programok elolvassák, melyek társíthatók a honlaphoz.

2. A linkek aláhúzása

A linkeket színezni szokás. De ezt az olvasók 5-15%-a nem látja, mert színvak, színtévesztő. Akkor sem látjuk, ha erős fény éri a képernyőt. Ezért a linkeket érdemes aláhúzni, mert úgy mindenki látja. A honlapnak nem csak esztétikusnak, szépnek kell lennie, hanem használhatónak is.

3. Ugrólinkek a honlapunkhoz adása

Az emberek nagy része használ egeret. Gondoljunk azokra is, akik nem tudnak, például azért, mert mozgáskorlátozottak vagy vakok. Az ugrólinkek (angolul skip-link) lehetővé teszik, hogy pusztán billentyűk segítségével navigáljunk az oldalunkon. Sokan csak ezen a módon tudnak navigálni az oldalunkon. Ezzel az ingyenes bővítménnyel könnyedén hozzáadhatjuk az ugrólinkeket a honlapunkhoz.

4. Ajánlott erősen kontrasztos színek használat
Ha feketére írunk fehérrel, tökéletes kontrasztot képez a háttér és az írás. De ha kék alapon fehér színnel írunk, vagy sárgára fehérrel, sokak számára láthatatlanná válik a szöveg. Fontos megnézni, hogy a tervezendő honlapunkon milyenek a színek. Létezik egy ingyenes kontraszt ellenőrző. Itt nézhető meg [ingyenes kontraszt-ellenőrző alkalmazásban](#).
5. Szövegírási követelmények
Minden honlap szövegekből áll, tehát az írásoknak egy akadálymentes honlapon egyszerűnek és közérthetőnek kell lenniük. Érdemes kerülni a szakszavakat, szakzsargont. Lehet, hogy a honlapot gyerekek is olvassák; jelen projekt esetében, illetve az idősebb generáció érdekében is célszerű világosan, közérthetően fogalmazni. A keresőgépek és az olvasók egyaránt az egyszerűen szerkesztett, tekinthető szövegeket keresik és fogyasztják.
6. Reszponzív weboldal
A honlapnak rezponzív megjelenést kell adni. Ez azt jelenti, hogy mobiltelefonon és táblagépen is olvashatónak kell lennie minden elemnek.
7. Infokommunikációs akadálymentesítés
A fogalom azt jelenti, hogy egy adott fizikai térben minden elektronikus, információs és technikai rendszert igyekezni kell hozzáférhetővé tenni minden ember, különösképpen az érzékszervi fogyatékossgal élő személyek számára. A fogalom átfogó: ide tartoznak az épületen belüli jelzések, a hangot adó eszközök, tájékozódást segítő navigációs berendezések kritériumai is.

Egy weboldal esetében elsősorban a honlapon belüli jeleket, jelzéseket, tájékozódást segítő eszközöket érthetjük alatta. De ide tartozik a szöveg érthetősége, akadálymentessége, a weboldalon belüli navigáció használata.

Nagyon fontos a tér átláthatóvá tétele, letisztultságának biztosítása és az, hogy az olvasót ne árásszuk el ingerekkel feleslegesen. Nagyon fontos, hogy egy honlap esetében az infokommunikációs akadálymentesítés nem csak a fogyatékos személyeket, hanem minden átlagos képességű olvasót is segít. Javasoltak a feliratozott videók, illetve a hangfájlok alkalmazásának preferálása²⁰.

²⁰ <https://premiumhonlap.hu/akadalymentes-honlap/infokommunikacios-akadalymentesites/>

JELZÉSEK ÉS TÁBLÁK



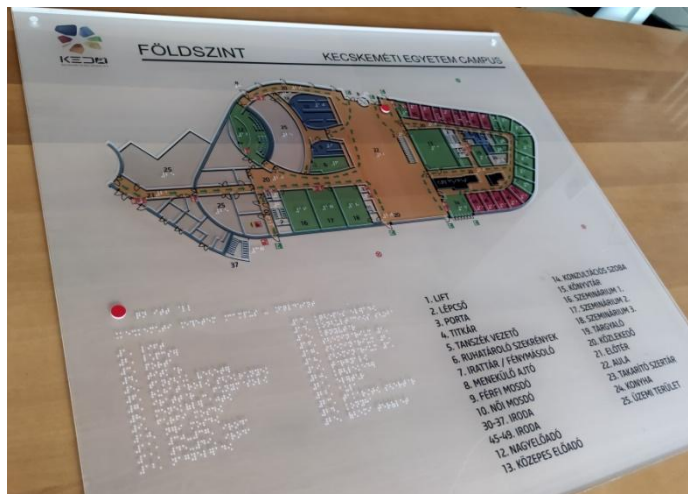
Ha egy turista ismeretlen környezetben navigál, a jelzés olyan eszköz, amely lehetővé teszi, hogy további segítség nélkül képes legyen eligazodni. Ezért fontos, hogy a jelzéseket egyenlő hozzáférés elve alapján és e követelményeknek megfelelően tervezzük meg.

Mindez igaz a térképekre, útvonalakra a járdákon elhelyezett információs képernyőkre és külső jelzőtáblákra is.

Jelenleg nincs nemzetközi szabvány a feliratokkal kapcsolatban, van azonban néhány hasznos ajánlás a feliratokra vonatkozóan, amelyet az UNWTO készített el („A mindenki számára elérhető turizmus mindenki számára: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417896>)



Ételrendeléshez étlap képekkel



Múzeumi kiállításnál taktilis érzékelő térkép

Javaslatok a jelzések nyomtatásához, elkészítéséhez

- Használjunk matt és tartós anyagokat, meggyőződve arról, hogy jól meg vannak-e világítva.
- Ugyanolyan környezetben használjuk a jelzések homogén kialakítását, hogy megkönnyítsük a felhasználók számára a felismerést.
- Győződjünk meg arról, hogy az információk elég kontrasztosak és megfelelő háttérrel vannak ellátva.
- Használjunk szabványos piktogramokat, hogy a turisták nagy része megértse.
- Tegyük egyértelmű képeket a fontos információk magyarázatához.
- A kihelyezésnél ügyeljünk arra, hogy a hely, ahová kihelyezzük, megközelíthető legyen és megfelelő magasságban ahhoz, hogy egy kerekesszékesben ülő is el tudja olvasni.
- Használjunk alternatív formátumokat, például a kiemelt betűket és a Braille írást.

KIJELZŐK és AUTOMATÁK:

- A termináloknak működőképes alkatrészekkel és kijelzőkkel kell rendelkezniük olyan magasságban és dőlésszögben, hogy különböző magasságú emberek használhassák őket. A terminál előtt és alatt szabad helyet kell biztosítani a kerekesszékes emberek számára, annak megközelítéséhez.
- A kijelzőket úgy kell elhelyezni, hogy ne akadályozza a láthatóságot a napfény tükröződése, a műemléki, vagy az utcai megvilágítás.
- Jó belső világítással kell rendelkezniük, amely nem „mossa” el a képet és nem vibrál, villog.
- A billentyűzeteket és a kártyabeviteli rendszereket úgy kell megtervezni és elhelyezni, hogy azok megfelelő méretűek legyenek és minden erőfeszítés nélkül használhassák a vendégek.
- A funkcionális billentyűknek jelekkel vagy Braille-írással ellátottnak és megfelelő kontrasztúnak kell lenniük.
- Ha az eszköz érintőképernyős interfésszel rendelkezik, tartalmaznia kell egy hangutasítást is, amely jelzi a lépéseket, vagy alternatív beviteli rendszert biztosít.
- Az informatikai termináloknak vizuálisan és hallhatóan is tudnia kell közvetíteni a használati útmutatót. Ha van hangvezérlő rendszer, akkor indukciós huroknak is kell lennie.

2. Öko-programok és kínált szolgáltatások

Öko-workshopokat, nyári táborokat és programokat közösen szerveznek a határ mindkét oldalán, lehetővé téve a látogatók számára, hogy közelebb kerüljenek a természethez. A programokat nem formális tanulási eszköztár elemeivel valósulnak meg és „játszva tanulás” gondolatmentén, a különböző korosztályok számára differenciált kommunikációval (a tervben kidolgozott módon) vezetik be a természeti értékeket, a meglévő növény- és állatvilágot.

Programok tervezése során:

Javasoljuk, hogy a programokat **fogyatékosággal élők bevonásával** tervezzük meg! Léteznek tréningek, melyek fogyatékosággal élőket képeznek ki szakértővé az akadálymentes turizmus terén. Ők sorstársi tanácsadóként (peer-counselor) rendkívül fontos

segítséget nyújtanak a tervezésben és megvalósításban. Ilyen képzés létezik a People First Egyesület nemzetközi Peer-AcT programja keretben is, jelenleg több, mint 10 sorstársi tanácsadót képeztek már ki akadálymentes turizmus tanácsadóvá.

Információ kérhető: pfpecs@gmail.com.

- buszbérlésnél olyan buszt rendeljünk, amelyben mozgáskorlátozott utasok is tudnak utazni (előre mérjük fel az igényeket a csoportokban)
- az étkezésekhez előzetesen kérjük be a különleges igényű résztvevők pontos kéréseit, és az esetleges allergia/ák megnevezését
- programtervek készítésénél járjuk be a pontos útvonalat, hogy meggyőződjünk: az mindenki számára megközelíthető lesz
- olyan programokat tervezzünk, amely fogyatékossgal élő célcsoportok számára is biztosítja a részvételt
- a programszervezők, animátorok között legyen olyan személy, aki szakképzett és fogyatékossgal élő program-szervezésével kapcsolatos tapasztalattal rendelkezik

Speciális szolgáltatások:

1. Jeltolmács (érdemes a látogatótól kérni, hogy jelezze igényét).
2. Útvonal tanítás szakemberrel.
3. Speciális közlekedési eszközök kölcsönzése, biztosítása.
4. Speciális tanulást segítő tárgyi eszközök biztosítása.
5. Egészségügyi ügyelet. Kijelölt helység pl.. inzulin injekció beadására cukorbetegnek estén.
6. Étkezés: cukor- és gluténmentes ételek, figyelemmel az ételallergiákra

VI. Gazdasági és Foglalkoztatási Részvétel

a. Étkezés és vendéglátás

A tábor területén felállításra kerülhet egy büfé is, amely a park területén tartózkodók ellátását biztosítja majd. Annak érdekében, hogy a hozzáférhetőség biztosított legyen, az alábbi szempontokra érdemes figyelni a tervezés során:

Éttermek, büfék, kávézók és vendéglátó létesítmények a közelben	Megfelelő teret kell biztosítani a szomszédos asztalok között, hogy korlátlan hozzáférése legyen a kerekesszéket használó személyeknek (vagy egyéb járóeszközöket használóknak, babakocsit tolóknak); - pultok, fizető pénztárak magassága elérhető legyen kisméretű személyek számára is, vagy kerekesszékes látogatóknak (ha nem megoldható, legyen két külön szintű). - néhány olyan speciális méretezésű és tervezésű étkezőasztal biztosítása, amely rendelkezik megfelelő térdhézaggal és magassággal (kerekesszékesek, kutyákkal érkezők). Speciális székek biztosítása karfával vagy anélkül és háttámlával. Megfelelő fényerő a jó megvilágításhoz, amely lehetővé teszi az ajkakat, illetve az étlapok olvasását. Az étlapokat nagy betűméretben nyomtassuk. Speciális diétás menük álljanak rendelkezésre, tüntessük fel az allergén anyagokat minden étel esetén. Az illemhelyiségek feleljenek meg a fenti pontban leírtaknak. Bababarát tányérok és kiegészítők álljanak rendelkezésre.
---	---

b. Szállás

Akadálymentes szálláshelyek feltérképezése és az akadálymentesség fokának feltüntetése nagyon hasznos lenne. A készülő adatbázisba felvitt szálláshelyek esetén lehessen szűrni, hogy milyen lehetőségeket biztosítanak.

Az új turisztikai adatbázisba felkerülő szálláshelyek így maguk tudnák megadni, hogy milyen akadálymentességet tudnak biztosítani. Szálláshelyeken a recepciónak is az alábbi szempontokat javasoljuk figyelembe venni.

Recepciók és ügyfélszolgálati pultok	A recepciós pultok és információs pontok legyenek mindig jól kitáblázva, és könnyen észrevehető helyen helyezzük el őket. Kétszintű kialakítást tervezünk a pultoknak, hogy a kisméretű, illetve kerekesszékes látogatók is könnyen felérhessék az egyik oldalra.
--------------------------------------	---

	<p>Legyen elegendő hely a székek között, hogy el tudják kényelmesen helyezni a segédeszközöket, illetve kerekesszékekkel is oda tudjanak állni.</p> <p>Zajmentes helyen és jó fénymegvilágítás mellett kerüljenek elhelyezésre a pultok, hogy könnyítsék a szájról olvasást és segítsék a jobb hallást.</p> <p>Lehetőleg ne legyen ablak a recepciós háta mögött, mert a szembe fény miatt rosszabb láthatóságot biztosít.</p> <p>Indukciós hurok biztosítása lehetőség szerint legyen elérhető.</p> <p>A pult előtt min. 1,20 m szabad sávnak kell lennie, és 1,50 m átmérőjű szabad térnek a megforduláshoz.</p> <p>A pult magassága maximum 1,10 m lehet.</p> <p>A pultba épített indukciós hurok elvárt, jelöléssel arra vonatkozóan, hogy ilyesmi elérhető ott.</p> <p>Az ügyfélpult jól látható helyen, akadálymentesen megközelíthető legyen.</p> <p>Taktilis jelzések vezessenek az ügyfélpulthoz a látássérültek számára, a sorszámhúzó is akadálymentes legyen (beszélő berendezés). A sorszámhívónál is fontos, hogy ne csak kijelyezze a következő ügyfél számát, hanem a látássérültek számára hangosan be is mondja.</p>
--	--

c. Terület

A tábor teljes területének tervezése során egészen a táborhelyhez vezető útvonalak akadálymentességének ellenőrzésétől egészen a táborhelyen belüli útvonalak ellenőrzéséig kell gondolkodni. A tábor területén lévő épületek, helyiségek esetében tervezésénél a dokumentumban leírt javaslatok mentén javasoljuk elkészíteni.

Terek	Javaslatok a hozzáférhetőség biztosításához
Parkolók kialakítása	<p>Megfelelő számú és méretű parkolóhelyet kell biztosítani bejáráshoz közel a fogyatékosokkal élők és speciális igényű látogatók számára, hogy a parkolóhelyen megfelelően hozzá tudjanak férni segédeszközökhöz (pl.: kerekesszék).</p> <p>A parkolóknak azonos szinten kell elhelyezkedniük, mint az út vagy járda magassága</p> <p>Minimálisan minden 50 parkolóhelyből 1 db akadálymentes parkolónak kell lennie. Szélessége min. 3,60 m, ebből 1,50 közlekedési kiszálló sáv. Hossza min. 5,50 m, járdával párhuzamos parkoló esetén 6,50 m</p>

	<p>A bejáratától 50 m távolságon belül legyen, táblával, felfestéssel kell jelezni, szilárd burkolatúnak kell lennie (beton, aszfalt, térkő).</p>
Bejáratok és kapuk	<p>A bejáratok, kapuk és más átjárók mérete mindenképpen legyen akkora, hogy segédeszközzel közlekedők számára is átjárható legyen.</p> <p>Automatikusan nyíló és záródó ajtóknak gondolkozzunk.</p> <p>Foorgóajtókat ne telepítsünk, illetve, amennyiben automata ajtó kerül telepítésre, ügyeljünk a nyílásszögére.</p>
Járdák, utak (belső és kültérben)	<p>A járdák olyan szélesek legyenek, hogy elférjenek egymás mellett a két irányba haladó emberek (pl. kerekesszékekkel közlekedők, babakocsit tolók).</p> <p>A teljes útvonalon megfelelő magasság legyen biztosított az akadálymentes közlekedés érdekében (pl. lelógó faágak ne akadályozzák a továbbjutást).</p> <p>Amennyiben szintkülönbség van, helyezzünk oda rámpát.</p> <p>Sima és kemény felületű legyen a közlekedő, kavicsos, köves utakon nem lehet megfelelően közlekedni, és balesetveszélyes a mozgáskorlátozottak számára</p> <p>Beltérben a burkolat legyen stabilan rögzítve, futószőnyegek vagy megfelelően nem rögzített szőnyegek balesetveszélyt jelentenek.</p> <p>Legyen megfelelő távolságokban lehetőség megpihenni (székek, padok kerüljenek kihelyezésre). Okospadokat is tervezhetünk, azzal a kommunikációt is biztosítani tudjuk vészhelyzet esetén.</p> <p>Folyosók:</p> <p>Mérete min. 1,20 m, de a megfordulásnál (irányváltó, ajtóhasználat, információs tábla) biztosított legyen nagyobb hely (1,50m x 1,50m).</p> <p>Kontrasztos, jó megvilágítású kell legyen, a berendezések a folyosón ne csökkentsék a minimális méretet, a burkolat legyen csúszásmentes.</p> <p>Vezetősáv:</p> <p>Vezetősáv akkor szükséges, ha biztonsági oldaltartással (2 x 80 cm) lerakható.</p> <p>Utólagos lehelyezéshez, kívülre-belülre is alkalmazható sablonnal lerakott, ragasztott vezetésáv.</p> <p>https://akadalymentesites.hu/shop/akadalymentesites-vezetosav-vakok-es-gyengenlatok-szamar/belteri-vezeto-es-figyelmezteto-jelzesek/itpp1-taktilis-vezetosav-piros-szinben</p> <p>elérhetőség: Szakács Krisztina, 20/385 39 27</p>

	<p>vagy: T-Walk https://csuszasgatloszalag.hu/termekeink/taktilis-vezetosav/t-walk-vakvezeto-rendszer elérhetőség: Olasz Norbert 20/464 2672</p>
<p>Szintkülönbségek és rámpák</p>	<p>Útjelzők kihelyezése javasolt, hogy a látogatók tájékozódhassanak a jelenlegi tartózkodási helyükről és az útvonalakról.</p> <p>Legyen a rámpák mellett lépcső, hogy azon látogatók, akik a lépcsőt is tudják használni, azon tudjanak közlekedni, biztosítva ezzel a hozzáférést a mozgáskorlátozottak számára.</p> <p>Ívelt rámpás spirálos lejárók helyett egyenes vagy enyhén ívelt lejárásokat tervezzünk, mivel az előbb említettek nehezebben használhatóak segédeszközöket használók számára. Azok a rámpák, amelyeknek meredek lejtésűek, csak rövidek lehetnek. A rámpák szélessége attól is függ, hogy két irányban használják-e majd őket.</p> <p>Legyen a rámpák mellett felszerelve folyamatos kapaszkodó mindkét oldalon a teljes rámpahosszra és a használók számára megfelelő magasságban (kerekeszékét vagy más mozgáskorlátozott segédeszközöket használó személyek számára, vagy egyensúlyzavarral küzdők részére).</p> <p>Legyen elérhető egy alsó kapaszkodó is, különösen közterületek és épületek esetében, mivel ez előnyös a gyermekek és alacsony termetű egyének számára is.</p> <p>A rámpák tetején, közepén és alján legyen megfelelő megállásra alkalmas méretű megállóhely kialakítva.</p> <p>Élvédőket helyezünk el és a rámpafeljáróhoz átívelő közlekedő könnyítse a fel- és leérkezést.</p> <p>Rámpák: 17 cm szintkülönbségig max. 8%-os lejtés, 17 cm feletti szintkülönbségnél max. 5%-os lejtés lehet. Egy rámpa max. 0,45 m szintkülönbséget hidalhat át, max. 9 m hosszú lehet. Szélessége min. 1,20 m (a korlátok közötti szabad szélesség), a rámpa elején és végén 1,50 m átmérőjű szabad felület szükséges (fordulás). Csúszásmentes legyen, kültéren fagyálló anyagú, jól megvilágított. Ahol nem okoz balesetveszélyt, a korlátok 30 cm-es túlnyúlással készüljenek. A kerekeszék legördülésének megakadályozása érdekében a rámpa minimum 7,5 cm-es szegélyezéssel legyen ellátva.</p>

<p>Ajtók kialakítása</p>	<p>Megfelelő szélességű és magasságú ajtókat tervezzünk, hogy kerekesszékes látogatók is tudják azt használni. Az ajtóra szerelt fogantyúk legyenek könnyen kezelhetők. Kinyitásuk legyen könnyű, erőfeszítés mentesen nyitható. Üvegajtókon és nagy üvegfelületeken vízszintesen ellentétes jelöléseket kell alkalmazni két szintű szemmagasságban, hogy nehogy nekimenjenek</p> <p>Ajtók: Nyílásméret/szabad szélesség minimum 90/195 cm.</p> <p>Kerüljük a küszöbököt, amennyiben muszáj, a küszöb max. 2 cm. legyen</p> <p>Az ajtó mindkét oldalán 1,50 m x 1,50 m szabad terület legyen. Az üvegajtókat 1-1,50 m magasságban érzékelhető jelöléssel kell ellátni.</p> <p>A nyitási irányban legalább 55 cm széles, a másik oldalon min. 30 cm széles szabad sáv szükséges.</p> <p>Csúszásmentes padlóburkolat szükséges.</p> <p>A lábtörlő, szennyfogó rácsok nyílásai maximum 2 cm-esek lehetnek, és az irányra merőlegesen legyenek kialakítva.</p>
<p>Mosdók és illemhelyiségek</p>	<p>Minimum egy hozzáférhető unisex nyilvános WC-t kell felszerelni.</p> <p>Akadálymentes nyilvános WC-nél:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajtók akkora szélességgel, hogy hozzáférjenek a kerekesszékes látogatók is. - Kifelé nyíló ajtók legyenek felszerelve vízszintes húzófogantyúval. - Megfelelő méretű legyen a belső tér kialakítása és elrendezése, valamint legyen elegendő szabad mozgástér azon személyek számára is, akik kerekesszéket használnak, mivel az elülső, ferde és oldalirányú áthelyezés szükséges a WC-ülésre és vissza a kerekesszékekbe. - Vízszintes markolatsínek legyenek elhelyezve a WC mindkét oldalán és egyenlő magasságban, hogy tudjanak kapaszkodni szükség esetén az azt felhasználók.. - Jól megfogható párhuzamos sínek legyenek elhelyezve mindkét oldalon, hogy segítsék a támaszkodást a fel- és leszállás közben. - A WC öblítő gomb legyen könnyen elérhető és könnyen benyomható. - A csap legyen közvetlenül a WC mellett, és legyen alsó láb nélküli, hogy kerekesszékekkel is meg lehessen közelíteni - Vészhelyzeti riasztó húzószinór kiépítése indokolt. Legyen elérhető magasságban, könnyen megközelíthető.

- A vízcsapon lévő gomb legyen könnyen benyomható egy kézzel is, vagy érintős és megfelelően elérhető.

- A mosdókagyló feletti tükör olyan magasságban legyen felszerelve, hogy ülő és álló emberek is láthassák magukat benne.

Mindig ügyeljünk a tartozékok helyére, magasságára és elérhetőségére (adagolók, takarótábla, WC-papír tartó, zuhanyzó-bidé, szappantartó, kézi vagy elektromos törölköző, tükör, hulladéktartály...stb.) Célszerű nagyméretű kuka elhelyezése.

Vizesblokk:

Kézmosó:

A mosdó alatt min. 70 cm magas "térdszabad" hely kell.

Felső szintje 85-90 cm magasságban, elülső pereme és a faltól való tengelytávolsága 55 cm.

Forrázógátlóval ellátott, egykaros keverő csaptelep szükséges.

A mosdó használatához a minimum 90 x 120 cm szabad terület szükséges.

Kapaszkodók:

A WC fal felőli oldalán fix, másik oldalán felhajtható kapaszkodó kell, mindkettő a padlóvonaltól mérten 75 cm magasságban. A WC berendezés tengelyétől 30 cm távolságban legyen elhelyezve a tengelyük. A kapaszkodók hossza legalább 800 mm, a csőátmérő legalább 32 mm.

Tükör:

A mosdó felett az ülő és álló ember méreteihez igazítottan sík tükör szükséges, melynek alsó síkja 90 cm, felső síkja 2,00 m magasan helyezkedjen el.

Minden olyan egyéb kiegészítő felszerelése szükséges, ami egy átlagos WC-ben és mosdóban is megtalálható az akadálymentes elérési magasságok figyelembevételével: kézszáritó és szappanadagoló, alsó síkjuk 95-110 cm, ruhatartó fogas 120-150 cm, szemétkosár 30 cm magasságban elhelyezve stb. Villanykapcsoló, hálózati csatlakozó 95-110 cm magasságban.

Vészjelző a WC és a mosdó mellé, hang- és fényjelzéssel.

Az ajtó belső oldalán el kell helyezni egy 60 cm hosszú, 90 cm magasságban szerelt vízszintes behúzó kart. Az ajtó zárszerkezete íves foglaltság jelzővel ellátott, belülről zárható, vész esetén zárt állapotban kívülről is nyitható speciális ajtózár.

	<p>WC:</p> <p>A rendeltetészerű használat a WC-csésze minimum három módon (szemből, oldalról, átlósan-szemből) történő megközelíthetőségét, valamint a helyiségben a kerekesszékekkel történő 360°-os megfordulást jelenti.</p> <p>A kerekesszék és használója számára szükséges szabad alapterület minimum mérete mellette 0,90 x 1,20 m, előtte 0,90 x 1,35 m.</p> <p>A WC ülés magassága a padlószinthez képest 46-48 cm között kerüljön kialakításra. A WC faltól mért tengelytávolsága min. 45 cm, hossza a tartállyal együtt a hátfaltól mérten 70 cm. A magasított, speciális WC csésze elülső nyílás nélküli kialakítással készüljön.</p>
<p>Babaszobák, szoptatószobák</p>	<p>Baba-átöltöző, lehetőleg külön helyiségben biztosítsuk unisex hozzáférhető WC-ből.</p> <p>A pelenkázó asztalt a falra szerelhetjük, de legyen állítható magasságú vagy a kerekesszékesek számára is elérhető magasságban rögzítve.</p> <p>Legyen hely a pakolásra, fogasok, ahová fel lehet akasztani a táskákat (megfelelő, mindenki számára elérhető magasságba vagy két szintű magasságba szerelve).</p> <p>Mosdó és a csap könnyen hozzáférhető legyen.</p> <p>Ha van pelenka automata, akkor ügyeljünk arra, hogy kerekesszékesek is tudják használni. Legyen a helyiségben elegendő hely a babakocsi elhelyezésére is.</p>
<p>Feliratok és tájékoztató táblák</p>	<p>A táblák kihelyezése tervezést igényel. Olyan helyen kell elhelyezni a táblákat, hogy azok megfelelő magasságban, könnyen olvashatók legyenek álló és ülő személyek (pl. kerekesszéket használók) számára egyaránt. Ugyanakkor, oly módon kell elhelyezni őket, hogy ne képezzen akadályt vagy veszélyt más felhasználók, például vakok számára sem. A táblák szíkontrasztja legyen megfelelő és a betűméret nagy.</p> <p>Piktogramokat lehet használni, amik megkönnyítik az értelmezést. Tapintható térképek és méretarányos modellek használata fontos.</p> <p>A felület ne legyen fényes, és ha lehet, készítsünk néhány másolatot nagyított karakterekkel és esetleg Braille-írásban.</p> <p>Az információs táblák szemmagasságban legyenek, 1,20-1,60 m között.</p> <p>A mennyezetre függesztett táblák alsó szintje 2,20 m, max. 3 m.</p> <p>A feliratok kontrasztos betűkből álljanak, egyértelmű piktogramokkal kiegészítve, nemzetközileg ismert jelzéseket használva.</p>

	<p>Íránymutató jeleket, nyilakat használjanak. Lépcsőknél, lifteknél legyen szintjelző tábla.</p> <p>Tapintható Braille írás javasolt.</p> <p>Ennek azonban csak akkor van értelme, ha a látássérült más módon tájékoztatást kap annak meglétéről, hogy használhassa.</p> <p>Hangos térkép, tapintható térkép javasolt.</p>
Weboldalak/Wifi	<p>A weboldal WCAG 2.1 előírásnak megfelelő kell, hogy legyen (ez a legszükségesebb akadálymentesítés). WCAG 2.0 AA a magyarországi cél. A WCAG 2.0 AAA előírásait szinte lehetetlen teljesíteni, túl komplex. Ne legyen külön akadálymentes honlap, a normál honlap legyen akadálymentes!</p> <p>Az elvárások és a rendeletek betartása, az elemek alkalmazása a tulajdonos és az üzemeltető kompetenciája.</p> <p>Wifi legyen elérhető a teljes területen, kültéren is, mivel a fogyatékosokkal élők legtöbbször rendelkeznek okostelefonnal, mely számos applikációval segíti életüket.</p>

d. Téréség Tervezés

Célok meghatározása a hozzáférhetőség előrehaladásának mérésére. Létrehozni egy fogyatékosokkal foglalkozó tanácsadó bizottságot. A környéken lévő szolgáltatókkal érdemes közös fórumon a hozzáférhetőséghez kapcsolódó elvárásokról egyeztetni. Amennyiben turisták a térségbe érkeznek, nem csak a tábor helyszínén, hanem annak vonzáskörzetében lévő kereskedelmi-vendéglátó egységeknek is hozzáférhetőnek kell lenniük. Az alábbi szempontokat érdemes figyelembe venni:

Kijelzők (kiállítások, információs táblák, kiskereskedelem stb.)	<p>Displayek, valamint a feliratok elhelyezésénél ügyeljünk arra, hogy jól látható és könnyen megközelíthető helyre tegyük. Megfelelő magasságba kell elhelyezni, hogy a felhasználók jól láthassák azt, hogy ülő vagy álló helyzetben is tudják használni (kerekeszékesek, gyermekek és kis termetű személyek). Gondosan kell őket elhelyezni, hogy ne legyen akadály vagy forrásveszély a vakok és gyengénlátók számára sem. A feliratok legyenek tisztán láthatóak és olvashatók nagy szíkontraszttal és nagy betűméretekkel.</p> <p>Hanganyagokat biztosítsunk a vakok és gyengénlátók számára, amelyek élményt biztosítanak számukra is. A megfelelő megvilágítás fontos, hogy ne tükröződjön és könnyen látható legyen a gyengénlátók számára is.</p>
ATM-ek, info kioszkok, jegyértékesítés	<p>Az eszközöket olyan magasságban helyezzük el, hogy ülő és álló személyek számára is elérhetőek legyenek. Kerüljük az olyan készülékek beszerzését, amelyek csak érintőképernyős</p>

és árusító gépek és hasonló interaktív eszközök	felülettel rendelkeznek, mivel ezek vakok és a gyengénlátók számára nem használhatók. Braille írással is legyen feliratozás. Lehetőség szerint legyen hangsegéd mellette, amely audio formátumban is közli az instrukciókat. Legyen internet hozzáférés, hogy a segédprogramokat könnyen tudják használni a fogyatékossgal élő személyek.
---	---

VIII. Konklúzió és Akcióterv

I. Infrastruktúra

A táborhely kialakítása során különös figyelmet kell fordítani annak akadálymentesítésére, amely nem csupán az épületek akadálymentes bejutásának biztosítását jelenti.

Már a tervezés során, a látogatók odaérkezésének lehetséges útvonalait megvizsgálva vettük végig, hogy a táborhelyre történő bejutástól egészen a távozásig (ideértve a parkolási lehetőségeket, közlekedőket is) hogyan érdemes megfelelően mindent úgy kialakítani, hogy az mindenki számára hozzáférhető legyen.

Az élményparkban számos vízhez köthető játék és fejlesztési eszköz is beszerzésre kerül, amelyek kiválasztásának során kiemelten fontos, hogy a fogyatékossgal élők számára is biztonságosak és használhatóak legyenek. A különféle kiegészítők és felszerelések (pl.: konyhai eszközök, öltözőszekrények, stb.) válogatása során is összegyűjtésre kerültek azon szempontok, melyeket érdemes figyelembe venni és a kommunikáció során az üzenetekbe belefoglalni és elérhetővé tenni.

Lényeges a terület, a terep akadálymentesítése, az információs táblák kihelyezése, illetve a szolgáltatások akadálymentesítése.

II. Programok

A tervezett programelemek is széleskörűek, amelyek a nyújtott szolgáltatásokkal együtt egy igazi természetközeli kikapcsolódásra és szabadidő-eltöltésre adnak lehetőséget. A tervezett programelemek módszertani kidolgozása során, érdemes beilleszteni olyan speciális módszertanokat, amelyek a fogyatékossgal élők és az ép emberek közös pihenését is segítik.

Fontos szempont a megfelelő személyzet kiválasztása és felkészítése is, amely során a program lebonyolításáért felelősök elsajátíthatnak olyan gyakorlatorientált ismereteket, amely segíti majd őket a tényleges megvalósításban, és a fogyatékossgal élők számára megfelelő élmény nyújtásában. Kiemelten javasolt a Magyar Turisztikai Ügynökség ingyenes e-learning kurzusának elvégzése a vezetők és a személyzet számára. A kurzus önállóan végezhető, önellenőrző, számos praktikus, elengedhetetlen ismeretet nyújtva, rövid, pontos kurzus részekkel, melyeket online, bármikor, néhány nap alatt elvégezhetnek. A kurzuselemek elvégzéséről tanúsítvány tölthető le az önálló vizsga után. Elérhetőség: <https://hossaferheto.turizmusakademia.hu/hu>

Célszerű partnerséget kialakítani olyan civil szervezetekkel, akik mind a programok tervezésében, mind a lebonyolításában is részt vállalnak. Önkéntesek bevonása is kiváló lehetőség erre. Soha ne tervezzünk fogyatékossgal élőknek a célcsoport bevonása nélkül!

A kiépített partnerségek, hálózatban résztvevők fontos szerepet tölthetnek be a programok népszerűsítésében is, ha megfelelően vannak informálva.

III. Marketing és kommunikáció

A turisztikai attrakció igazi élményt biztosíthat az ide látogatók számára. A határmenti két desztináció összekapcsolása lehetőséget biztosít hosszabb, akár 2-3 napos kirándulások szervezésére, amely keretében a kistolmácsi és perlaki helyszíneken kialakított látogatóhelyeken széleskörű program várja majd az idelátogatókat.

Tekintve, hogy számos kommunikációs elem (online, offline) került tervezésre, kiemelten fontos, hogy a létrehozott tartalmak érthetőek és mindenki számára hozzáférhetőek legyenek. Így a marketinganyagok tervezése során számos fontos szabályt be kell tartani és ezt folyamatosan ellenőrizni.

Javaslat speciális szolgáltatások működtetéséhez

1. **Jelnyelvi tolmács.**

Jelnyelvi tolmácsra lehet szükség egy látogató kísérése kapcsán, egy képzés kapcsán, vagy egy kiemeltebb konferencián, illetve médiaeseményen.

2. **Útvonal tanítás szakemberrel.**

Amennyiben egy tábor több napig tart, érdemes a vak, vagy gyengénlátó személyt megtanítani a fontos útvonalakra, hogy ő később önálló lehessen.

3. **Speciális közlekedési eszközök kölcsönzés, biztosítása**

Pl.: Megfelelő minőségű elektromos és mechanikus kerekesszékek álljanak rendelkezésre. Esetlegesen elektromos kerekesszékátalakító eszköz.

Tandem kerékpárok.

4. **Speciális tanulást segítő tárgyi eszközök biztosítása**

Pl.: nagyítók, felolvasógép, a hallás minőségét javító eszközök, hangfalak, hangszórók.

5. **Egészségügyi ügyelet.**

Kijelölt helység, pl. inzulin injekció beadására cukorbetegek esetén. Újraélesztéshez eszközök biztosítása.

6. **Étkezés:** cukor, liszt, gluténmentes ételek biztosítása, figyelemmel az ételallergiákra, illetve minikonyha biztosítása olyan betegek számára, akik csak maguk tudják előállítani ételleiket.

7. **Felkészülés vakvezető kutyák fogadására**

Ez különösen fontos lehet a közösségi terekben, foglalkoztatókban, szálláshelyeken, vízparton stb. Vezetőkutyák jogszabályi előírás alapján mindenhol bemehetnek.

8. **Audio narrátor**

Élvezhető színház vagy mozi, műalkotások megtekintése. Audio narrátor alkalmazása látássérült, illetve vak látogatók számára különösen hasznos. A speciális szakember a narrációt előre elkészítheti, s azt fülhallgatón a látogató meghallgathatja.

9. **Pihenő szoba**

Pihenő szoba biztosítása **idős** látogatóknak nagyon fontos lehet, de ugyanezt használhatják **várandós kismamák** is.

Ugyanígy igényelhetik **autisták**, akik számára túl sok inger, pl. fény, zaj megterhelő lehet, időnként ingermentes környezetre vágnak. Részükre kívánatos feltüntetni, hol találhatóak a területen csendes helyek és hol találkoznak kifejezetten nagy zajhatásokkal.

10. **Szoba kismamáknak**

Érdemes biztosítani szobát szoptató kismamáknak, ahol az etetésen kívül a tisztába tevést is megoldhatják a csecsemők számára.

Alkalmazottak a táborban.

Érdemes önkénteseket bevonni a feladatok ellátásába. Lehet köztük olyan, aki maga is fogyatékossgal él. Az önkéntesek csoportját mindenképpen szükséges első belépéskor intenzív tréninggel felkészíteni, majd a tréningeket rendszeresen ismételni, csakúgy, mint minden ügyfelekkel/vendégekkel találkozó alkalmazott esetén. A tréningeket sorstársi tanácsadók, fogyatékossgal élők, az érzékenyítésre felkészített emberek bevonásával kell megtartani

Aqua Adventures

HUHR/1901/2.1.2/0111

IX. Kor- és Fogyatékoság-barát partnerek

Az időseket és fogyatékosággal rendelkezőket támogató szervezetek, weboldalak

Szervezet neve	Honlap
Mozgássérültek és Fogyatékkal Élők Egyesülete	Facebook link
Autista Sérültekért Zalában Alapítvány	www.autistaserultekert.hu
Látásfogyatékosok Zalaegerszegi Kistérségi Egyesülete	www.lzke.hu
Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége	https://sinosz.hu/
Zalai Kutya Barátok Egyesülete – Zalai Kutyasuli	http://kutyaneveles.hu http://zalaikutyasuli.hu
Göcsej Kutya Klub	http://www.gocsejkk.hu/
Új Nemzedék Központ – Új Nemzedék Közösségi Tér Zalaegerszeg	www.ujnemzedek.hu
Zala Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház	https://www.facebook.com/ZalaMegyeiCSEOH
Autista Sérültekért Zalában Alapítvány	https://www.autistaserultekert.hu/
Vakok és Gyengénlátók Zala Megyei Egyesülete	https://www.vgyzme.hu/
Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége – Zala Megyei Szervezet	https://sinosz.hu/tag/zalaegerszeg/
Zala Megyei Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság intézményei	https://szgyf.gov.hu/kirendeltsegek-2/zala-megye

X. Legjobb gyakorlatok és szabványok

1. LEGJOBB GYAKORLAT

Összefoglaló: Akadálymentes Turizmus Napja

Az Akadálymentes Turizmus Napja egész napos jókedvű fesztivál, melynek fő célja a fogyatékossgal élőknek olyan élményekhez juttatni, melyeket amúgy nem, vagy csak nehezen tudnak átélni. Fontos eleme a *társadalmi inklúzió*, vagyis, hogy a közösség ép és fogyatékossgal élő tagjai egyenlő jogokkal, egyenlő lehetőségekkel éljenek, tanuljanak, dolgozzanak, szórakozzanak *együtt, egymással!* A rendezvényen *szabadidős és sport tevékenységeket lehet kipróbálni épként és fogyatékossgal élőként, együtt.*

Intézmény jellemzése: People First Egyesület

Az Akadálymentes Turizmus Napja szervezésében 2019 óta vesz részt az egyesület, a szervező bizottság részeként és a rendezvény egyik fő motorjaként. Feladatai a programok szervezésétől az önkéntesek összefogásán, a marketingen, kapcsolattartáson át a nemzetközi résztvevők bevonásán keresztül sok mindenre kiterjednek.

Legjobb gyakorlat leírása:

ÉLMÉNYPROGRAMOK

Ezek a programok olyan élményeket nyújtanak elsősorban fogyatékossgal élőknek, melyeket amúgy nem, vagy csak nehezen élhetnek át. Itt minden segítséget megkapsz!

sárkányhajózás – sporttábor előtt kajakos stég

horgászat – sziget

motorozás – Sporttábor

lovaglás – Sziget

race running biciklis verseny – Sporttábor

autóvezetés – gát füves pálya

vitorlázás – vitorlás stég
motorcsónakázás – vitorlás stég
modell vitorlázás – vitorlás stég

SPORT

Ezek a programok fogyatékossgal élőként is űzhető sportágakat mutatnak be. Kipróbálhatod épként és fogyatékossgal élőként, és be is léphetsz az egyesületekbe!

spirit of football – Sporttábor
boccia – sporttábor tornaterem
lengőteke – sporttábor
gyorsasági kerekesszékes verseny – sporttábor
csörgőlabda – sporttábor tornaterem
ír bowling – sporttábor
rolling basket/kosárlabda – sporttábor tornaterem
önvédelem – sporttábor
jóga – sporttábor és Medvebagyma Ház

KULTURÁLIS ÉS GYERMEK PROGRAMOK

Mivel ez egy fesztivál mindenkinek!

egészség stand – sporttábor
koncertek – sporttábor
érzékenyítő játékok – sziget/Medvebagyma Ház/Sporttábor
körhinta gyerekeknek – sziget
görgős csúszda gyerekeknek – sziget
kóstolók – sziget
párkereső játék – sziget
állatsimogató – sziget
inkluzív színdarab – Medvebagyma Ház
vakvezető kutyás bemutató – sporttábor

gyerekelőadások – sziget
 mozi – Medvehagyma Ház
 “élő könyvtár” – sporttábor
 “ökoteregetés” second hand akció, hozol is-viszel is – Medvehagyma Ház/sporttábor/sziget
 faültetés – Medvehagyma Háznál
 masszázs – Medvehagyma Ház
 közös sütés-főzés – sziget

Fő célkitűzés	Az Akadálymentes Turizmus Napja rendezvényeken különféle élményprogramokat kínálunk elsősorban fogyatékossgal élőknek, hozzátartozóiknak, kísérőiknek, de az ép emberek is részt vehetnek ezeken. Többek között sárkányhajózás, csónakázás, vitorlázás, horgászat, motorozás, lovaglás, lovaskocsizás, látássérültek számára autóvezetés szerepel a repertoárban. Emellett egyéb programok, mint kirakodóvásár, koncertek, műsorok, gyerekrendezvények, büfé színesítik a programot. Minden évben ingyenes ebédet biztosítunk a fogyatékossgal élőknek és segítőknek, valamint lelkes önkénteseinknek.
Módszertan	A helyszín Magyarország egyik leglátogatottabb turisztikai desztinációja: Orfű. A fesztivál területe akadálymentes, beleértve több e szempontból használható toalettet is. Minden évben mintegy 30 fő önkéntes segíti munkánkat, akik a rendezvény adminisztratív tevékenységében, az ebédosztásban, az élményprogramokban segédkeznek, erőskezű férfi önkénteseink alkalmanként a fogyatékossgal élők a programokban való részvételében nyújtanak támogatást (csónakba emelés, lóra felsegítés, autóba, motorra, lovaskocsira való beszállás támogatása).
Források	pályázatok, felajánlások
Eredmény és értékelés	A rendezvényt 2017 óta szervezzük meg az egyik legnépszerűbb magyarországi turisztikai desztinációban: Orfűn. Évente 7-800 látogatója van a fesztiválnak, akik az ország minden részéről érkeznek, sokszor kifejezetten ezért. A sajtóérdeklődés az utóbbi két évben igen élénk lett. Nagy eredmény a nagyszámú önkéntes bevonása, különösen a középiskolás és egyetemista generációból, ez ugyanis kiváló társadalmi érzékenyítési lehetőség. Hasonló rendezvényről az országban nincsen tudomásunk.
Elérhetőség	https://akadalymentesnap.hu/ , https://peoplefirst.hu/blog-post/akadalymentes-turizmus-napja/

1. LEGJOBB GYAKORLAT

Összefoglaló: Peer-Act sorstársi tanácsadó képzés az akadálymentes turizmusban. A nemzetközi projekt az akadálymentes turizmusban mutatja meg egymás jó gyakorlatait. Emellett fogyatékossgal élő sorstársi („peer”) tanácsadókat képez ki, akik a jövőben az akadálymentes turizmusban dolgozhatnak és segíthetnek annak fejlesztésében. A projekt célja, hogy felismertesse az akadálymentes turizmusban rejlő lehetőségeket, segítse az érintettek részvételét abban.

Intézmény jellemzése: People First Egyesület

A People First Egyesület magyar társpartnerként az előkészületektől kezdve személyes tapasztalataival és szakértőivel segíti a projektet, állítja össze a módszertant, és részt vesz a sorstársi segítő tréningek, valamint a turisztikai szereplőkkel szervezett pilot tréningek kidolgozásában, tagjai köréből kerülnek ki a leendő trénerok.

Legjobb gyakorlat leírása:

Fő célkitűzés	A projekt fő célja az inklúzió és az egyenlő esélyek biztosítása mentén sorstársi segítő (Peer Counselor) trénerok képzése a speciális igényűek és fogyatékossgal élők köréből. A tréning módszertanának kidolgozásában három csoport: felnőttképzők, fogyatékossgal élő leendő trénerok és turisztikai szakemberek dolgoznak együtt. A projekt során a fogyatékossgal élő trénerok képessé válnak arra, hogy tanácsot nyújtsanak, tréningeket tartsanak az akadálymentes turizmus témában a turizmus teljes szolgáltatási területén (szállítás, szállás, gasztronómia, szabadidős tevékenységek, idegenvezetés, városi döntéshozók és tervezők). A jövőben trénerként, szaktanácsadóként dolgozhatnak a turizmusban.
Módszertan	Öt ország részvételével, nemzetközi együttműködésben megvalósuló projekt, Erasmus+KA2 szinten. Alapcélja módszertan és képzési tananyag kidolgozása fogyatékossgal élőknek a turisztikai szereplőkkel együtt, melynek segítségével sorstársi tanácsadóvá (peer-counselor) képezhetőek ki az akadálymentes turizmus témában, és a jövőben hathatós segítséget nyújtanak turisztikai szereplőknek és döntéshozóknak akár alkalmazottként, akár projekteken. Emellett önérdékvényesítő képességük és munkavállalási készségük is jelentősen fejlődik, erősödik a társadalmi inklúzió. A projekt a turizmusban dolgozó szervezetek együttműködésére épít.
Források	Peer-Act Erasmus+ KA2 Európai Sorstársi tanácsadó Tréning az Akadálymentes Turizmus területén /European Peer Counselor Training in Accessible Tourism Cooperation for innovation and the exchange of good practices

Eredmény és értékelés	A projekt 2021. augusztus 31-ig tart. A 3 éves együttműködés során módszertan és képzési tananyag jön létre, mely személyes és online tréningen használható. A tréningeket a projekt során kiképzett trénerok tartják meg, illetve önállóan online is végezhető. A tréning 5 nyelven lesz elérhető, köztük magyar nyelven is. Hatalmas eredmény az akadálymentes turizmus népszerűsítése és abban az érintettek részvétele, bevonásuk a tervezéstől a megvalósításig. Csakis így lesz egy turisztikai attrakció valóban hozzáférhető.
Elérhetőség	https://peoplefirst.hu/blog-post/peer-act-erasmus-ka2-nemzetkozi-projekt/ , http://peeract.eu/

2. LEGJOBB GYAKORLAT

Összefoglaló: A Rejtett város Tor-Tour-a egy akadálymentes belvárosi séta. A Rejtett város idegenvezetés más szemüveget ad az abban résztvevőkre, megmutatja, hogyan jutnak el a fogyatékossgal élők egy-egy pécsi nevezetességhez, milyen furmányokat kell időnként bevetniük, ha meg akarják azokat nézni. Mit lehet, mit nem lehet számukra, mit jelent időnként a kompromisszum, mit jelent a „nem adom fel akkor sem”, milyen érzéseik vannak ezzel kapcsolatban. Azt a már markánsan érezhető jelenséget igyekszünk kihasználni, hogy a turisták újszerűséget keresnek, a szokásostól eltérő lehetőségeket. Egy-egy város felfedezésében is a másfajta szemléletet, más megvilágítást keresik.

Intézmény jellemzése: People First Egyesület

A People First Egyesület újdonságként speciális, figyelemfelkeltő akadálymentes idegenvezetést dolgozott ki és kíván bevezetni Pécsen, szakértő szervezetek, turisztikai partnerek együttműködésével.

Legjobb gyakorlat leírása:

Fő célkitűzés

A fogyatékossgal élők számára alapvető probléma az akadálymentesítés, különösen, ha az ép társadalom által akadálymentesnek nyilvánított területek az ő szempontjukból mégsem azok. A fogyatékossgal élőknek joguk van és lehetőségük kell legyen az ugyanolyan életminőséghez, mint ép társaiknak, nem elfogadható, hogy bizonyos területekről kizáródnak sérülésük okán. Ilyen életminőség javító, de elzárt terület a turizmus, mely számukra is nagy jelentőséggel bír szabadidős, egészségügyi, közösségépítő szempontból. A téma hiánypótló jellegére utal, hogy a jelenlegi turizmus kutatásokban nem, vagy alig kap szerepet az akadálymentes turizmus.

Módszertan	<p>Lényeges a városmarketingnek a fogyatékossgal élők szempontjából történő befolyásolása, az innováció. Ez utóbbi érdekében az idegenvezetésben azt a már markánsan érezhető jelenséget igyekszünk kihasználni, hogy a turisták újszerűséget keresnek, a szokásostól eltérő lehetőségeket. Egy-egy város felfedezésében is a másfajta szemléletet, más megvilágítást keresik.</p> <p>A Rejtett város idegenvezetés más szemüveget ad az abban résztvevőkre, megmutatja, hogyan jutnak el a fogyatékossgal élők egy-egy pécsi nevezetességhez, milyen furmányokat kell időnként bevetniük, ha meg akarják azokat nézni. Mit lehet, mit nem lehet számukra, mit jelent időnként a kompromisszum, mit jelent a „nem adom fel akkor sem”, milyen érzéseik vannak ezzel kapcsolatban.</p> <p>Mindezt inkább ironikusan, nem célunk negatív érzések közvetítése, sokkal inkább egy jókedvű együttlét, jó benyomások keltése. A cél a fogyatékossgal élők pozitív hozzáállásának, találékonyságának, akaratának bemutatása, egyben a résztvevő épek érzékenyítése, hogyan lehet és kell segíteni egymásnak. Ehhez segédeszközöket is igénybe veszünk: kerekesszékekben lehet kipróbálni a városnézést, a látássérültséget modellező szemüveget adunk, a hallássérültséget füldugó segítségével mutatjuk be a vállalkozó kedvűeknek.</p>
Források	<p>Módszertan, indulás: Erősödő Civil Közösségek 2019 március – 2020 január „Ha nincs akadály, mi is jövünk!” projekt</p> <p>2021-től Pécs tematikus turisztikai kínálatába illesztés (TourInformmal együttműködésben), ennek megfelelően részvételi díjért</p>
Eredmény és értékelés	<p>A Rejtett város túránkat a városmarketing részévé kívánjuk tenni, ehhez együttműködést építettünk Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatával és a helyi TourInform irodával. A Covid járvány megakasztotta fejlesztést, így tematikus túraként való bevezetése 2021-ben várható. Többszöri MICE kínálatként eddig rendkívül népszerűnek bizonyult a kezdeményezés.</p>
Elérhetőség	<p>https://peoplefirst.hu/blog-post/rejtett-varos-tor-tour-a/</p>

XI. IRODALOMJEGYZÉK

1. https://greatershepparton.com.au/assets/files/documents/community/aged-disability/accessibility_checklists/Accessibility%20Checklist%20-%20Tourism,%20Venues%20and%20Facilities.PDF
2. <http://www.w3.org/WAI/mobil> (17th of April, 2021)
3. UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism 20 Reference Notes AbilityNet (2015), Producing accessible materials for print and online (online), available at: www.abilitynet.org.uk (26 November 2015)
4. <https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/digital-communication/planning-creating-and-publishing-accessible-social-media-campaigns/#Planning-and-executing-accessible-social-media-campaigns> (2020.04.29)
5. 7. Chapter 7 Disabled Friendly Features final.
<https://www.vdavns.com/pdf/metro/7-Chapter-7-Disabled-Friendly-Features-final.pdf>
6. Dementia and sensory impairment: communicating | Alzheimer
<https://www.alzheimers.org.uk/about-dementia/symptoms-and-diagnosis/symptoms/communicating-dementia-sensory-impairment>
7. *Eszközkatalógus*. Mozcásjavító Általános Iskola, Diákotthon és Pedagógiai Szakszolgálat. Budapest, 2000. Dombainé Esztergomi Anna – Kőpatakiné Mészáros Mária (szerk.): *Szülők Iskolája – Hogyan fejlesszük otthon gyermekünket?* (CD) Zsótér Pál Alapítvány. MEOSZ OTTI. Budapest, 2003.
8. Inkluzív nevelés Sérülésspecifikus eszköztár mozgáskorlátozott gyermekek, tanulók együttneveléséhez. Írta Dombainé Esztergomi Anna Szöllősyné Juhász Csilla
9. Inkluzív nevelés, Sérülésspecifikus eszköztár vak és aliglátó gyermekek, tanulók együttneveléséhez. Írta Báthori Adél Ruff Ágota, Somorjai Ágnes, Székelyné Kárpáti Ildikó, Szűcsné Göblyös Erika, Vincze Gábor
10. <https://www.thesocialdvm.com/blog/captioning-your-videos-a-guide-for-every-social-media-platform>
11. <https://hossaferheto.turizmusakademia.hu>
12. <https://youtu.be/EAxnE2XzL0k>
13. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417896>
14. <https://www.jerseyfamilyfun.com/comcast-makes-the-internet-accessible-for-people-with-disabilities/>

15. <https://www.ecolex.org/details/legislation/act-lxxviii-of-1997-on-the-development-and-protection-of-the-built-environment-lex-faoc011532/>
16. https://www.uscourts.gov/sites/default/files/judge_lawrence_oneill_witness_statement_proposed_changes_code_rules_0.pdf
17. [https://www.soard.org/article/S1550-7289\(17\)30060-6/fulltext](https://www.soard.org/article/S1550-7289(17)30060-6/fulltext)
18. <https://libguides.sctech.edu/c.php?g=1029667=7462540>
19. <https://cilveksnevisdiagnoze.lv/en/what-are-mental-health-disorders/>
20. <http://www.annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/download/1154/951>
21. <https://www.alzheimers.org.uk/about-dementia/symptoms-and-diagnosis/symptoms/communicating-dementia-sensory-impairment>
22. <https://www.foodallergy.org/resources/welcoming-guests-food-allergies>
23. <https://www.vdavns.com/pdf/metro/7-Chapter-7-Disabled-Friendly-Features-final.pdf>
24. https://www.agenziaiura.it/allegati/documenti/109/UNWTO_2016_informazione.pdf
25. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/humanrights.htm>
26. <https://libguides.gwu.edu/c.php?g=1000325>
27. <http://www.east-ayrshire.gov.uk/Resources/PDF/B/BSInclusive-Design-Accessible-Toilets.pdf>

ÁBRA ÉS KÉPJEGYZÉK

1. <https://hu.pinterest.com/pin/57350595227948958/>
2. <https://tinyhousetalk.com/marks-wheelchair-friendly-tiny-house-wheels-built-tiny-idahomes/>
3. <https://www.zalaerdo.hu/hu/turizmus/erdei-vasut>
4. <https://funandfunction.com/adaptive-climbing-wall-5343.html>
5. <https://www.newmobility.com/2014/08/5-tips-awesome-accessible-camping-trip/>
6. <https://www.wheel-life.org/accessible-hiking-camping-and-fishing-wow/>
7. <https://www.booking.com/hotel/us/moody-beach-camping-resort-wheelchair-accessible-park-model-15.en-gb.html?activeTab=photosGallery>
8. <http://specialneedsplaygroundequipment.com/>
9. <http://www.universaldesignstyle.com/the-treehouse-guysbuild-wheelchair-accessible-treehouses/>
10. <https://www.aaastateofplay.com/handicap-accessible>
11. www.playrope.com.au
12. <https://www.theraquatics.com.au/browse/details.asp?ProdID=124805>
13. <https://patch.com/new-york/newcity/handicap-accessible-kayak-launch-installed-rockland-park>
14. www.infinitysurf.com
15. <https://directboats.com/whacpebo.html>
16. <https://www.payszpz.cf/ProductDetail.aspx?iid=23790334&pr=67.99>
17. <https://www.payszpz.cf/ProductDetail.aspx?iid=23790336&pr=67.99>

18. www.fireflyfriends.com
19. <https://hu.pinterest.com/pin/209698926388227621/>
20. https://www.dailymail.co.uk/news/article-2662112/Im-bike-walk-Inventor-creates-bizarre-unicycle-style-says-help-tackle-congestion-city-centres.html?utm_content=buffer512f8&utm_medium=social&utm_source=pinterest.com&utm_campaign=buffer
21. <https://www.boia.org/blog/make-your-hashtags-accessible>
22. <https://www.huffpost.com>
23. <https://www.motorow-tech.com/automatic-removable-battery-handicapped-foldable-four-wheels-electric-mobility-scooter-for-elderly.html>
24. <https://www.trendhunter.com/trends/zigzag-by-daniel-castillo-builes>
25. <https://pin.it/1HIMJOP>
26. <http://www.adaptiveoutdoorsman.com/ty01.html>
27. https://www.ez-dock.com/about-us/award-winning-accessibilitystandards/attachment/ezlaunch_access_page
28. <https://zsig.com/collections/inclusive-ability/products/mini-tennis-early-years-inclusive-set-with-3m-net>
29. <http://peeract.eu/>
30. [https://www.jateknet.hu/greensport-kerti-tenisz-szett-haloval-116094?gclid=Cj0KCQjw7pKFBhDUARIsAFUoMDYMRwVJirqNFIZUE7SXMBaQ16u1INCs1FuEuyNOyTxWjhiZbena7uYaAj2HEALw_wcB"](https://www.jateknet.hu/greensport-kerti-tenisz-szett-haloval-116094?gclid=Cj0KCQjw7pKFBhDUARIsAFUoMDYMRwVJirqNFIZUE7SXMBaQ16u1INCs1FuEuyNOyTxWjhiZbena7uYaAj2HEALw_wcB)
31. <https://dailyhive.com/vancouver/surrey-universally-accessible-playground-unwin-park>

MELLÉKLETEK

JAVASOLT PROGRAM TEMATIKA TÁBOROKHOZ

ÉRZÉKENYÍTŐ TRÉNING

Esélyegyenlőség a fogyatékossgal élő emberek körében

Összeállította Dr. Szenes Márta SZTE esélyegyenlőségi koordinátor

Első nap

1. **Bevezetés.** 1x30 perc
2. **Attitűd felmérés** 1x50 perc
A résztvevők érdeklődésének, kérdéseinek és motivációinak megfogalmazása e területen.
3. **Elméleti blokk 1.** 3x50 perc
A fogyatékossgal élő személyek körének meghatározása. A látás-, hallás-, mozgássérült, kommunikációban akadályozott, diszes, autista személyek jellemzői, segítségük specifikumai. Fejlődéslélektani jellemzők, helyzetük az oktatási intézményekben, fejlesztésük lehetőségei.
Az elméleti blokkot a pszichoedukációs rövid filmek egészítik ki, ahol az érintett fiatalok beszélnek hétköznapi tapasztalataikról.
4. **Elméleti blokk 2.**
Az esélyegyenlőség fogalmának körvonalazása, indokoltsága. Jogszabályi háttér adta keretek. Komplex akadálymentesítés elvei. 2x50 perc
5. **Elméleti blokk 3.**
A Szegedi Tudományegyetem SANSZ programjának bemutatása. Jó gyakorlat. 2x50 perc

Második nap

6. **Gyakorlati modul 1.** 2x50 perc
A tanár, segítő foglalkozású szakember feladatkörei esélyegyenlőségi aspektusból. Speciális nevelési igényű diákok esetében a tanítás-tanulás folyamatában résztvevők problémáinak összegyűjtése, rendszerezése.
Mi az, amit másként kell csinálni, ha SNI fiatalokkal is foglalkozunk?
Integrálás-differenciálás-inkluzív nevelés.
7. **Gyakorlati modul 2.** 2x50 perc
A tanulásszervezés sajátos képzési igényű hallgatók számára. Megismertetése, érzékenyítés, SKI (sajátos képzési igényű) fiatalok bevonásával. Látás-, hallás-, mozgássérült, kommunikációban akadályozott, diszes, autista hallgatók sajátélményű tapasztalat megosztása, interaktív találkozás keretében.
8. **Gyakorlati modul 3.** 2x50 perc
Tanulást, életvezetést segítő eszközök bemutatása a gyakorlatban
9. **Gyakorlati modul 4.** 2x50 perc
Fejlesztő tréningprogramok bemutatása rövid filmekben keresztül
10. **Zárás** 1x30 perc
Összegzés, visszajelzés