

Στρατηγική επικοινωνίας του EUDA για την περίοδο 2025-2028

Μια προσέγγιση με επίκεντρο τον πελάτη



Περιεχόμενα

Πλαίσιο και σκοποί	3
Κατευθυντήριες αρχές.....	4
Προσέγγιση της επικοινωνίας με επίκεντρο τον πελάτη	4
Βασικές αξίες	5
Στρατηγικοί στόχοι επικοινωνίας.....	6
Οι πελάτες μας.....	7
Επτά ομάδες πελατών.....	7
Εθνικά εστιακά σημεία του EUDA – στον πυρήνα του οικοσυστήματος επικοινωνίας μας	8
Εστίαση στην κοινωνία των πολιτών – μια εξελισσόμενη συνεργασία	9
Δίαυλοι και δραστηριότητες επικοινωνίας	9
Προϊόντα και υπηρεσίες	12
Σχεδιασμός με επίκεντρο τον πελάτη	12
Η εμπειρία των πελατών του EUDA	13
Πολυγλωσσία και προσβασιμότητα	13
Χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών.....	14
Μέτρηση της επιτυχίας	15
Εφαρμογή.....	16

Πλαίσιο και σκοποί

Η παράνομη χρήση και η διακίνηση ναρκωτικών αποτελούν παγκόσμια προβλήματα που απειλούν την υγεία και την ασφάλεια των πολιτών της ΕΕ. Η κατάσταση στον τομέα των ναρκωτικών είναι σήμερα ιδιαίτερα πολύπλοκη, καθώς ισχυρές ουσίες παράγονται, διακινούνται και πωλούνται σε πρωτοφανή κλίμακα. Ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Ναρκωτικά (EUDA) διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην αντιμετώπιση αυτού του φαινομένου. Διασφαλίζουμε ότι η ΕΕ είναι έτοιμη και ικανή να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις που θέτει η κατάσταση στον τομέα των ναρκωτικών, σήμερα και στο μέλλον. Το έργο μας συμβάλλει στη διάσωση ανθρώπινων ζωών και στη βελτίωση της ασφάλειας των ευρωπαϊκών δρόμων.

Από τη βάση μας στην Πορτογαλία, παρέχουμε καθοδήγηση και υποστήριξη στα θεσμικά όργανα της ΕΕ και τα κράτη μέλη για την πρόληψη και την αποτελεσματική αντιμετώπιση των απειλών που συνδέονται με τα ναρκωτικά. Εκδίδουμε προειδοποιήσεις για θέματα υγείας και ασφάλειας, καθώς και ενημερώσεις σχετικά με τους κινδύνους, ανταλλάσσουμε γνώσεις και συνιστούμε τεκμηριωμένες πολιτικές και δράσεις για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων. Ο Οργανισμός ιδρύθηκε στις 2 Ιουλίου 2024, αντικαθιστώντας το Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (EMCDDA).

Η παρούσα στρατηγική επικοινωνίας υποστηρίζει την υλοποίηση του βασικού οράματος του EUDA να καταστεί «ο δικός σας Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα ναρκωτικά». Παρουσιάζει τον τρόπο με τον οποίο οι δραστηριότητές μας στον τομέα της επικοινωνίας θα μας βοηθήσουν να επιτύχουμε τους βασικούς στρατηγικούς στόχους μας με συνεκτικό και συντονισμένο τρόπο. Η στρατηγική αυτή, η οποία υλοποιείται αποτελεσματικά μέσω ενός ετήσιου σχεδίου δράσης, θα στηρίξει την υλοποίηση της εντολής, του σκοπού, των αξιών, του οράματος και των στόχων μας με τους εξής τρόπους:

- Συμβάλλοντας στην ετοιμότητα της ΕΕ σε θέματα ναρκωτικών για τη διάσωση ανθρώπινων ζωών μέσω της ανάληψης δράσης σήμερα και της πρόβλεψης για το αύριο·
- Αναδεικνύοντας τον EUDA ως οργανισμό πρώτης επιλογής για θέματα που σχετίζονται με τα ναρκωτικά·
- Οικοδομώντας και διατηρώντας τη φήμη του EUDA μέσω της ενίσχυσης των δράσεων προβολής του και της συμμετοχής των πελατών του·
- Διασφαλίζοντας ότι πληροφορίες υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας σχετικά με την κατάσταση των ναρκωτικών είναι εύκολα διαθέσιμες, και
- Βελτιστοποιώντας το χαρτοφυλάκιο διαύλων επικοινωνίας για την αποτελεσματική προβολή του έργου μας.

Κατευθυντήριες αρχές

Προσέγγιση της επικοινωνίας με επίκεντρο τον πελάτη

Για τους σκοπούς της δράσης μας στον τομέα της επικοινωνίας, και για λόγους σαφήνειας, αναφερόμαστε στο κοινό μας ως πελάτες. Το κοινό αυτό περιλαμβάνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, τους εταίρους και τα μέλη των ομάδων πελατών που περιγράφουμε κατωτέρω.

Η προσέγγισή μας με επίκεντρο τον πελάτη τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

- Εφαρμόζουμε στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο τα πορίσματα της επιστήμης της επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας **σαφή γλώσσα** που γίνεται άμεσα κατανοητή από το κοινό μας. Σύμφωνα με την αποστολή μας, εστιάζουμε την προσοχή μας στις δράσεις μας και εφαρμόζουμε τολμηρή προσέγγιση όσον αφορά την επικοινωνία, ώστε να έχουμε αντίκτυπο στο πεδίο.
- **Χρησιμοποιώντας σχεδιασμό που στο επίκεντρό του έχει τον πελάτη**, εφαρμόζουμε αρχές όπως η ενσυναίσθηση, η συμμετοχικότητα και η συνεχής βελτίωση, οι οποίες υποστηρίζονται από πρακτικές όπως η χαρτογράφηση της εμπειρίας του πελάτη, η ιατρική εξέταση του χρήστη και ο ευέλικτος και επαναληπτικός σχεδιασμός.
- Η **πολυγλωσσία** αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της επικοινωνίας μας. Εξετάζουμε τις καινοτομίες στον τομέα της μετάφρασης για την παροχή προσβάσιμου και πολιτισμικά προσαρμοσμένου περιεχομένου.
- Ενστερνιζόμαστε τον **ψηφιακό μετασχηματισμό** και τις ευκαιρίες που προσφέρει για έγκαιρη, στοχευμένη και αποτελεσματική επικοινωνία. Εφαρμόζουμε ψηφιακή προσέγγιση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.
- Εφαρμόζουμε την προσέγγιση του EUDA στον τομέα της επικοινωνίας με οδηγό την **καινοτομία**: δοκιμάζουμε και ελέγχουμε τακτικά νέες τεχνολογίες και προσεγγίσεις για την υποστήριξη, την ανάπτυξη και την επέκταση των δραστηριοτήτων μας.
- Δίνουμε προτεραιότητα στην **προσβασιμότητα**, διασφαλίζοντας ότι τα αποτελέσματα και το ενημερωτικό μας υλικό είναι διαθέσιμα σε όλους.
- Ενστερνιζόμαστε τις αρχές των **ανοικτών δεδομένων** και, ως εκ τούτου, διαβιβάζουμε τα δεδομένα μας σε διάφορες μορφές με γνώμονα τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης, μεταξύ άλλων μέσω της ευρωπαϊκής πύλης δεδομένων. Παρέχουμε πάντα πηγαία δεδομένα μαζί με τα προϊόντα μας.
- **Ενδυναμώνουμε τα δίκτυά μας** ώστε να παρέχουν ενημέρωση εξ ονόματός μας. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζουμε την ικανότητα συσπείρωσης που διαθέτουμε προκειμένου να εμπνέουμε τον διάλογο και την ανταλλαγή απόψεων για επίκαιρα θέματα, για παράδειγμα μέσω διεθνών διασκέψεων και εργαστηρίων.

- **Αναγνωρίζουμε** ότι η αυτοεξυπηρέτηση αποτελεί μια ολοένα και αυξανόμενη απαίτηση των πελατών μας όσον αφορά την πρόσβαση σε εξατομικευμένο περιεχόμενο, καθώς αποτελεί το ιδανικό σημείο εισόδου για την κάλυψη των αναγκών τους.
- **Καταπολεμούμε την εσφαλμένη πληροφόρηση** καταρρίπτοντας τα μυθεύματα, αντιμετωπίζοντας τις ψευδείς ειδήσεις και διασφαλίζοντας τη διαφάνεια όσον αφορά το περιεχόμενο που παράγεται μέσω TN. Δίνουμε προτεραιότητα στον έλεγχο γεγονότων, στην επαλήθευση των πηγών και στη σαφή επισήμανση του υλικού που παράγεται μέσω TN, ώστε να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία μας έναντι των ομάδων πελατών μας.
- Δίνουμε προτεραιότητα στη **συμμόρφωση** προς τον γενικό κανονισμό για την προστασία δεδομένων, επιμένοντας στην αποστολή σαφών, φιλικών προς τον χρήστη μηνυμάτων σχετικά με τις πρακτικές προστασίας δεδομένων που εφαρμόζουμε και παρέχοντας στους πελάτες μας τη δυνατότητα να ελέγχουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν.

Ο κόσμος της επικοινωνίας βρίσκεται σε συνεχή αλλαγή. Οι τεχνολογίες που είναι διαθέσιμες σήμερα διαφέρουν σημαντικά από εκείνες που χρησιμοποιούνταν μόλις πριν από λίγα χρόνια. Ως εκ τούτου, απαιτείται υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού και ειδική τεχνογνωσία για να συμβαδίζουμε με τις εξελίξεις και να προσαρμοζόμαστε σε αυτές. Η συνεχής μάθηση αποτελεί αναγκαιότητα για κάθε επαγγελματία του τομέα της επικοινωνίας.

Βασικές αξίες

Κάθε επιτυχημένη στρατηγική επικοινωνία πρέπει να συνάδει με τις βασικές αξίες του Οργανισμού. Αυτές καθοδηγούν τις δραστηριότητες του EUDA, εμπνέουν το προσωπικό για τις επαγγελματικές του επιδόσεις και διέπουν τις μελλοντικές πολιτικές και τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες. Οι τέσσερις βασικές αξίες είναι (1) η επιστημονική αριστεία, (2) η ακεραιότητα και η αμεροληψία, (3) η εστίαση στον πελάτη και ο προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών και, (4) η αποδοτικότητα και η βιωσιμότητα.

Οι εν λόγω αξίες διέπουν τις δραστηριότητες επικοινωνίας μας ως εξής:

1. **Επιστημονική αριστεία** – Ανταλλάσσουμε δεδομένα και πληροφορίες, συστάσεις και προειδοποιήσεις που συνάδουν με την αυστηρή και αξιόπιστη προσέγγιση που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός για την ορθότητα και τη διαφάνειά τους.
2. **Ακεραιότητα και αμεροληψία** – Διεξάγουμε τις επικοινωνιακές μας δραστηριότητες με δίκαιο, συνεπή και ανεξάρτητο τρόπο, τηρώντας παράλληλα την υψηλότερη επαγγελματική δεοντολογία και τα υψηλότερα πρότυπα.
3. **Εστίαση στον πελάτη και προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση** – Συνεργαζόμαστε με τους πελάτες μας, τους συμβουλευόμαστε και επιδιώκουμε ενεργά τη συμμετοχή τους στις προσπάθειες που καταβάλλουμε για να υποστηρίξουμε την επίτευξη των κοινών μας στόχων και προτεραιοτήτων.
4. **Αποδοτικότητα και βιωσιμότητα** – Αποδίδουμε προτεραιότητα σε δραστηριότητες που αποφέρουν αξία, σέβονται τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας και

προωθούν την εταιρική βιωσιμότητα.

Στρατηγικοί στόχοι επικοινωνίας

Οι τρεις στρατηγικοί στόχοι επικοινωνίας αντικατοπτρίζουν και υποστηρίζουν τους εταιρικούς μας στόχους και την εντολή του Οργανισμού. Παρέχουν τη βάση για όλες τις δραστηριότητες επικοινωνίας, διασφαλίζοντας μια συνεπή και ενιαία προσέγγιση όσον αφορά τη συνεργασία με τις ομάδες πελατών του Οργανισμού.

1. Επικοινωνούμε με τρόπο αποτελεσματικό, διαφανή, στοχευμένο και έγκαιρο

- Παρακολουθούμε τις εξελίξεις στον τομέα των ναρκωτικών και το ετήσιο πρόγραμμα εργασίας του Οργανισμού για να εντοπίσουμε τα βασικά ζητήματα και τις ευκαιρίες επικοινωνίας.
- Δημιουργούμε βασικά μηνύματα για τις κύριες δραστηριότητες του EUDA και διασφαλίζουμε ότι κοινοποιούνται με συνέπεια, διατηρώντας παράλληλα ένα ισχυρό, συνεπές εμπορικό σήμα και τη δική μας φωνή.
- Στο πλαίσιο του ετήσιου κύκλου προγραμματισμού μας καταρτίζουμε ένα σχέδιο επικοινωνίας, στο οποίο περιγράφονται λεπτομερώς οι κύριες δραστηριότητες επικοινωνίας, οι προτεραιότητες, οι στόχοι και οι βασικοί δείκτες επιδόσεων.
- Προσδιορίζουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα για τις πρωτοβουλίες επικοινωνίας μας που συνδέονται με έργα και δραστηριότητες.
- Εξακολουθούμε να δίνουμε προτεραιότητα στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Οργανισμού.

2. Υιοθετούμε μια πελατοκεντρική προσέγγιση για την ανάπτυξη των υπηρεσιών και των προϊόντων μας

- Διερευνούμε και προσδιορίζουμε τις ανάγκες των πελατών και των δικτύων μας, σχεδιάζοντας ειδικά προσαρμοσμένα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Χρησιμοποιούμε κατάλληλη γλώσσα, μεθόδους και διαύλους για την ανταλλαγή μηνυμάτων ανάλογα με το θέμα και το κοινό.
- Υιοθετούμε μια ευέλικτη προσέγγιση για την προσαρμογή της επικοινωνίας, η οποία περιλαμβάνει επαναληπτικό σχεδιασμό με τακτική αξιολόγηση και σημεία επαφής για την υποβολή σχολίων με στόχο τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μας δραστηριοτήτων.

3. Διατηρούμε ανοιχτή και άμεση επικοινωνία και συνεργασία με τους πελάτες μας

- Συνεργαζόμαστε στενά με τους κύριους εταίρους του Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των θεσμικών οργάνων της ΕΕ, του δικτύου εθνικών εστιακών σημείων Reitox, των οργανισμών της ΕΕ, τρίτων χωρών, διεθνών οργανισμών και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών.
- Εφαρμόζουμε πρακτικές ενεργητικής ακρόασης και συνεργασίας με τους πελάτες μας μέσω των διαύλων επικοινωνίας μας.

- Η προσέγγιση που εφαρμόζουμε στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων επικοινωνίας βασίζεται στην υλοποίηση έργων και στην «παροχή υπηρεσιών συμβούλων» και έχει ως στόχο την ενίσχυση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των συνεργατών του Οργανισμού και των εξωτερικών εταίρων.

Η εντολή, ο σκοπός, το όραμα και οι στόχοι του EUDA προσδιορίζουν τη φυσιογνωμία του Οργανισμού. Αποτελούμε την πηγή εμπειρογνωσίας σε θέματα σχετικά με τα ναρκωτικά, καθώς είμαστε γνωστοί όχι μόνο για την ποιότητα των επιστημονικά τεκμηριωμένων γνώσεών μας, τις αξιόπιστες πληροφορίες, τις προειδοποιήσεις και τις συστάσεις, αλλά και για τις υπηρεσίες μας και την προσοχή που αποδίδουμε στην αντιμετώπιση των αναγκών των ανθρώπων.

Οι πελάτες μας

Στον EUDA συνεργαζόμαστε με τους πελάτες μας. Εντοπίζουμε τις ανάγκες τους, δημιουργούμε εξατομικευμένο περιεχόμενο και το βελτιώνουμε συνεχώς χρησιμοποιώντας κατάλληλους διαύλους και κατάλληλες τακτικές. Τα στοιχεία αυτά βρίσκονται στο επίκεντρο της πελατοκεντρικής προσέγγισης του Οργανισμού.

Στη διακήρυξη του Οργανισμού, ο EUDA ορίζεται ως «ο ευρωπαϊκός οργανισμός σας για τα ναρκωτικά» στην υπηρεσία όλων, συνοδεύεται δε από τη δήλωση «EUDA - στεκόμαστε στο πλευρό σας. Ανάληψη δράσης σήμερα, πρόβλεψη για το αύριο» Η σύμβαση για την εμπειρία των πελατών μας επαναλαμβάνει αυτόν τον ρόλο, καθώς υπόσχεται να στηρίζει και να καθοδηγεί τους πελάτες με βάση τον ισχυρισμό: «Μαζί θα κάνουμε τη διαφορά!»

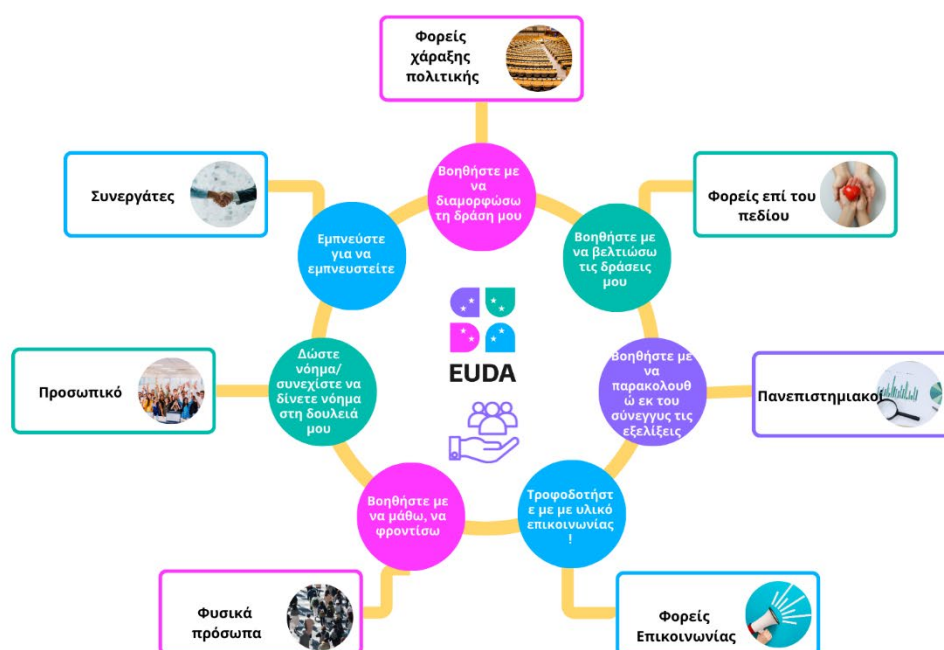
Επτά ομάδες πελατών

Στον EUDA εξυπηρετούμε και αλληλεπιδρούμε με πολλούς πελάτες. Όσον αφορά τη δομή, έχουμε οργανώσει τους πελάτες μας σε επτά ομάδες με βάση τα κοινά ενδιαφέροντά τους (επιλεγμένα παραδείγματα παρατίθενται εντός παρενθέσεων):

- **Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής** (θεσμικά όργανα της ΕΕ, κράτη μέλη της ΕΕ και τρίτες χώρες με τα οποία έχουμε υπογράψει συμφωνίες συνεργασίας και εταίροι σε έργα διεθνούς συνεργασίας)
- **Φορείς επί του πεδίου** (επαγγελματίες που εργάζονται στο πεδίο των ναρκωτικών, μεταξύ άλλων στους τομείς της υγειονομικής περιθαλψης και της επιβολής του νόμου, ΜΚΟ, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών)
- **Πανεπιστημιακοί** (επιστημονική κοινότητα, ερευνητές, επαγγελματίες της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, σπουδαστές)
- **Εταίροι και συνδημιουργοί** (εθνικά εστιακά σημεία Reitox, οργανισμοί της ΕΕ στον τομέα της δικαιοσύνης και των εσωτερικών υποθέσεων και άλλοι οργανισμοί της ΕΕ με κοινά συμφέροντα, οργανώσεις και οργανισμοί των Ηνωμένων Εθνών και διεθνείς μη κυβερνητικές οργανώσεις και ενώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ναρκωτικών)
- **Φυσικά πρόσωπα** (φυσικά πρόσωπα και κοινότητες, με έμφαση στους νέους, τις οικογένειες, τα άτομα που κάνουν ή έχουν κάνει χρήση ναρκωτικών)

- **Προσωπικό και κοινότητα του EUDA** (μέλη του προσωπικού του EUDA, μέλη της κοινότητάς μας και άτομα που ενδιαφέρονται να ενταχθούν στον οργανισμό μας)
- **Δίκτυα επικοινωνίας** (μέσα ενημέρωσης, δημοσιογράφοι, πρακτορεία Τύπου, επηρεαστές γνώμης).

Αναλύουμε τις αιτίες που ωθούν κάθε ομάδα πελατών να αναζητήσει πληροφορίες και καθοδήγηση από τον EUDA και αξιοποιούμε τις γνώσεις αυτές για να προσαρμόσουμε την επικοινωνία μας και να σχεδιάσουμε προϊόντα και υπηρεσίες (βλ. γράφημα).



Εθνικά εστιακά σημεία του EUDA – στον πυρήνα του οικοσυστήματος επικοινωνίας μας

Το δίκτυο εθνικών εστιακών σημείων Reitox –τα οποία εδρεύουν σε κάθε κράτος μέλος, στην Τουρκία και τη Νορβηγία, καθώς και στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή– αποτελεί βασικό εταίρο στο οικοσύστημα επικοινωνίας μας. Τα εστιακά σημεία αποτελούν σημαντική ομάδα ενδιαφερομένων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και διαδραματίζουν επίσης κρίσιμο ρόλο βοηθώντας μας να προσεγγίσουμε τους πελάτες μας επιτόπου σε όλα τα κράτη μέλη και εκτός αυτών. Είναι οι πρεσβευτές μας, οι ειδικοί στους τομείς της γλώσσας και του πολιτισμού, οι συνδημιουργοί, οι υπεύθυνοι τοπικοποίησης περιεχομένου, οι πολλαπλασιαστές, οι μηχανισμοί ενίσχυσης του μηνύματός μας και οι ακροατές. Ταυτόχρονα, τα εθνικά εστιακά σημεία έχουν τα δικά τους εθνικά θεματολόγια, τα οποία κοινολογούμε στο πλαίσιο της επικοινωνίας με τους πελάτες μας, κατά περίπτωση.

Δεδομένου ότι το δίκτυο των εθνικών εστιακών σημείων έχει τη δική του ταυτότητα ως παράγωγη οντότητα του EUDA, ενισχύουμε τον επικοινωνιακό ρόλο του ως μηχανισμού ενίσχυσης των μηνυμάτων και διεύρυνσης του πεδίου δράσης του Οργανισμού,

συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του εθνικού σήματος του εκάστοτε εθνικού εστιακού σημείου στο πλαίσιο κοινών δράσεων επικοινωνίας. Συνεργαζόμαστε με τα εστιακά σημεία για να αναπτύξουμε τα εργαλεία και την κατάρτιση που χρειάζονται.

Εστίαση στην κοινωνία των πολιτών – μια εξελισσόμενη συνεργασία

Η στενότερη συνεργασία μεταξύ του EUDA και των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών στον τομέα της δημόσιας υγείας και ασφάλειας προσδίδει μια νέα διάσταση στις δραστηριότητες επικοινωνίας του Οργανισμού. Η ισχυρή τοπική παρουσία και η εμπιστοσύνη που έχουν οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών στις κοινότητές τους διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στον εντοπισμό των αναδυόμενων αναγκών, στην αντιμετώπιση της εσφαλμένης πληροφόρησης και στη μετάδοση σαφών και προσβάσιμων μηνυμάτων, ιδίως σε ευάλωτες και δυσπρόσιτες ομάδες. Αναπτύσσουμε ειδικούς μηχανισμούς συνεργασίας για να ενισχύσουμε τις προσπάθειες επικοινωνίας που καταβάλλουμε και να συνεργαστούμε με αυτόν τον ζωτικής σημασίας κοινωνικό εταίρο.

Δίαυλοι και δραστηριότητες επικοινωνίας

Οι δίαυλοί μας είναι τα μέσα με τα οποία οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν μαζί μας, αλλά και τα μέσα προβολής των δραστηριοτήτων και των επιτευγμάτων μας. Η παρουσία μας σε διάφορους διαύλους σημαίνει ότι οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν τους καταλληλότερους με βάση τις προτιμήσεις και τις συμπεριφορές τους. Χρησιμοποιούμε τους διαύλους μεμονωμένα ή σε συνδυασμό, ανάλογα με την εκάστοτε πρωτοβουλία, τη σημασία της και τον στόχο της επικοινωνίας. Μεταξύ των διαύλων αυτών περιλαμβάνονται ολοκληρωμένες εκστρατείες ευαισθητοποίησης, συστάσεις πολιτικής για βασικά ζητήματα που σχετίζονται με τα ναρκωτικά, ενημερώσεις ή εκκλήσεις για ανάληψη δράσης. Αυτή η ποικιλόμορφη προσέγγιση διασφαλίζει ότι η επικοινωνία μας είναι ολοκληρωμένη και στοχευμένη.

Οι δίαυλοι μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με βάση τη φύση της επικοινωνίας. Ορισμένοι δίαυλοι βοηθούν τον EUDA να επικοινωνεί με τους πελάτες, ενώ άλλοι βοηθούν τους πελάτες να επικοινωνούν μαζί μας. Στόχος μας είναι η ομαλή λειτουργία του διαύλου και η εξασφάλιση της απρόσκοπτης εμπειρίας των πελατών. Η αλληλεπίδραση αποτελεί βασικό στοιχείο της στρατηγικής μας για τους διαύλους επικοινωνίας.

Δίαυλος/Δραστηριότητα	Περιγραφή/Σκοπός
Διαδίκτυακός τόπος	- Το θεμέλιο της ψηφιακής μας παρουσίας και το σημείο πρόσβασης των πελατών μας στις πληροφορίες μας. - Πηγή επίκαιρου περιεχομένου, πληροφοριών, ειδήσεων, δεδομένων, απεικονίσεων δεδομένων, ενημερωτικών γραφημάτων, βίντεο και προϊόντων. - Παρέχει σαφείς, πολύγλωσσες, προσβάσιμες πληροφορίες και προσελκύει τους επισκέπτες με συναρπαστικό περιεχόμενο.

Δίαυλος/Δραστηριότητα	Περιγραφή/Σκοπός
	- Καθοδηγεί τους πελάτες στις πληροφορίες και τα δεδομένα που χρειάζονται και αποτελεί σημείο επαφής στην εξατομικευμένη εμπειρία χρήστη που παρέχει ο Οργανισμός μας. - Χρησιμοποιείται ολοένα και περισσότερο για τη συλλογή σχολίων πελατών και τη συνεργασία μαζί τους. - Ο κύριος τρόπος με τον οποίο τροφοδοτούμε άλλα πληροφοριακά συστήματα και την τεχνητή νοημοσύνη (AI).
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	- Οι δίαυλοι αυτοί χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή ορθών και έγκαιρων πληροφοριών σχετικά με τα ευρήματα και τις πρωτοβουλίες μας με σκοπό την ενημέρωση, τη συμμετοχή και την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του κοινού. - Μας βοηθούν να ακούμε τους πελάτες μας και να αλληλεπιδρούμε μαζί τους, καθώς και να δημιουργούμε κοινότητες πελατών με κοινά ενδιαφέροντα. - Λόγω της άμεσης επικοινωνίας που παρέχουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα χρησιμοποιούμε επίσης για να αντιδρούμε σε πραγματικό χρόνο σε παγκόσμια γεγονότα και σε θέματα που αφορούν τους πελάτες μας.
Έγκριση από επηρεαστές γνώμης/τρίτους	- Για τη συνεργασία με επηρεαστές γνώμης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης λαμβάνεται υπόψη η αξιοπιστία και η εμπειρία τους με στόχο την προσέγγιση ευρύτερου κοινού και την ενίσχυση της απήχησης των ευρημάτων και των δραστηριοτήτων του EUDA. - Η συνεργασία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με γνωστές προσωπικότητες και εμπειρογνώμονες στον τομέα των ναρκωτικών συμβάλλει στη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής των προσπαθειών μας στον τομέα της επικοινωνίας.
Οπτικοακουστικά μέσα	- Τα βίντεο μας εκπαιδεύουν, ενημερώνουν και κινητοποιούν τους πελάτες μας μέσω οπτικού και ακουστικού περιεχομένου. - Υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση από τους πελάτες μας για οπτικοακουστικό περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένων των podcast.
Διαδικτυακές και υβριδικές εκδηλώσεις	- Μέσω των ζωντανών διαδικτυακών μας σεμιναρίων και των μαγνητοσκοπήσεών τους, ανταλλάσσουμε γνώσεις, συμμετέχουμε και ενθαρρύνουμε την αλληλεπίδραση και την ανταλλαγή απόψεων γύρω από θέματα που βρίσκονται στο επίκεντρο της δημοσιότητας. - Άλλες διαδικτυακές εκδηλώσεις μπορούν να περιλαμβάνουν ενημερωτικές συνεδρίες για βασικά θέματα, συναντήσεις και μαθήματα κατάρτισης.

Δίαυλος/Δραστηριότητα	Περιγραφή/Σκοπός
Πλατφόρμες του EUDA	• Παρέχουν σαφείς και στοχευμένες πληροφορίες σε συγκεκριμένες ομάδες πελατών, δημιουργώντας εικονικές κοινότητες. • Η πλατφόρμα EUDA Connect συνεργάζεται με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη και εξειδικευμένα δίκτυα, οικοδομώντας κοινότητες και συνδημιουργώντας προϊόντα. • Το σύστημά μας για τη διαχείριση της μάθησης διευκολύνει την ηλεκτρονική μάθηση και την ανταλλαγή απόψεων μέσω πρακτικών εικονικής κοινότητας. • Το ενδοδίκτυο του EUDA αποτελεί ανοικτό δίαυλο επικοινωνίας και διαλόγου μεταξύ των μελών του προσωπικού.
Προϊόντα	• Διατίθενται σε ψηφιακή μορφή στην ιστοσελίδα μας. • Παρέχουμε σαφές, ενημερωτικό και προσβάσιμο περιεχόμενο που εκπαιδεύει τους πελάτες μας και ενισχύει την εμπιστοσύνη και τη διαφάνεια. • Διατίθενται σε διάφορες γλώσσες (ανάλογα με το θέμα). • Ορισμένα προϊόντα διατίθενται κατόπιν παραγγελίας.
Σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης	• Έγκαιρη ανταλλαγή ορθών και διαφανών πληροφοριών με τα μέσα ενημέρωσης για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης του κοινού σχετικά με το πρόβλημα των ναρκωτικών και τις πρωτοβουλίες του EUDA. • Η συνεργασία στο πλαίσιο των σχέσεων με τα μέσα ενημέρωσης περιλαμβάνει δελτία ειδήσεων, εκδηλώσεις Τύπου, συνεντεύξεις, ενημερώσεις, ετοιμότητα για επικοινωνία σε περίπτωση κρίσης, έλεγχο γεγονότων, κατάρριψη μυθευμάτων, παροχή περιεχομένου αυτοεξυπηρέτησης (ερωτήσεις και απαντήσεις, ενημερωτικά δελτία) και εκπαίδευση των μέσων ενημέρωσης.
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	• Χρησιμοποιείται για την άμεση αποστολή μηνυμάτων, εγγράφων και προϊόντων πολυμέσων στους πελάτες μας. • Είναι ένα ανεξάρτητο εργαλείο στοχοθέτησης για εκστρατείες που αφορούν συγκεκριμένα θέματα και για τη διανομή των ενημερωτικών μας δελτίων. • Διευκολύνει την αμφίδρομη επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων επί συγκεκριμένων θεμάτων.
Προσωπικές συναντήσεις και εκδηλώσεις	• Συμμετοχή και ενημέρωση των πελατών μας μέσω άμεσης αλληλεπίδρασης. Ενθαρρύνουν τη συμμετοχή και τη δικτύωση και συμβάλλουν στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης. • Περιλαμβάνουν προσωπικές συναντήσεις, συνέδρια, τακτικές συνεδριάσεις των επιστημονικών μας δικτύων, εργαστήρια, ομάδες στόχοι, δραστηριότητες κατάρτισης (συμπεριλαμβανομένων των θερινών και χειμερινών σχολείων EUDA), παρουσιάσεις,

Δίαυλος/Δραστηριότητα	Περιγραφή/Σκοπός
Προσωπικό του EUDA	επισκέψεις στα γραφεία μας, συνεντεύξεις και παρουσιάσεις προϊόντων. Κάθε μέλος του προσωπικού είναι πρεσβευτής του EUDA και εκπροσωπεί τις αξίες, την αποστολή και την κουλτούρα του Οργανισμού σε κάθε αλληλεπίδραση, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό. Δίνουμε τη δυνατότητα στο προσωπικό να επιτύχει τον στόχο αυτό μέσω κατάρτισης.

Καθώς το περιβάλλον της επικοινωνίας μεταβάλλεται διαρκώς, τηρούμε μια μελλοντοστραφή προσέγγιση όσον αφορά τη χρήση των διαύλων και ενσωματώνουμε καινούργιους διαύλους μόλις αυτοί καταστούν σημαντικοί. Για παράδειγμα, καθώς τίθενται σε λειτουργία οι πρωτοβουλίες ΤΝ του Οργανισμού, δρομολογούμε την παρουσίαση περαιτέρω εξελίξεων εφαρμογών, διαλογικών ρομπότ (chatbot) και εικονικών βοηθών. Επίσης, προσαρμοζόμαστε στο μεταβαλλόμενο τοπίο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, προσαρμόζοντας την παρουσία μας ανάλογα με τις ανάγκες.

Προϊόντα και υπηρεσίες

Διαθέτουμε μακρόχρονη γνώση των προϊόντων και των υπηρεσιών από την 30ετή λειτουργία μας ως EMCDDA. Αυτό σημαίνει ότι, ως EUDA, η παροχή υπηρεσιών αποτελεί ένα πρότυπο που θα συνεχίσουμε να αναπτύσσουμε για τους πελάτες μας. Η ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου των προϊόντων και των υπηρεσιών μας καθοδηγείται από μια διοργανική, ολοκληρωμένη προσέγγιση, στο πλαίσιο της οποίας η τεχνογνωσία στον τομέα της επικοινωνίας είναι παρούσα από την αρχή. Τα θέματα που καλύπτουμε δεν απορρέουν μόνο από τις προτεραιότητες του Οργανισμού και τη διερεύνηση επίκαιρων γεγονότων, αλλά και από τον εντοπισμό αναδυόμενων προβλημάτων ή θεμάτων που σχετίζονται με τους πελάτες μας.

Οι μορφότυποι που χρησιμοποιούμε ευνοούν τα ψηφιακά προϊόντα και τις υπηρεσίες. Προωθούμε την έννοια του «προϊόντος ως υπηρεσίας», δημιουργώντας προϊόντα με συνοδευτικές υπηρεσίες που έχουν πολλαπλούς κύκλους ζωής, διασφαλίζοντας την καλύτερη εμπειρία των πελατών και εδραιώνοντας την αφοσίωσή τους.

Σχεδιασμός με επίκεντρο τον πελάτη

Το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων και των υπηρεσιών μας αναπτύσσεται με επίκεντρο τον πελάτη και έμφαση στη δημιουργία αξίας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η συνδημιουργία είναι καίριας σημασίας: συνεργαζόμαστε στενά με τους πελάτες για την ανάπτυξη νέων ικανοτήτων, υπηρεσιών και προϊόντων, χρησιμοποιώντας μεθόδους όπως σχεδιασμό υπηρεσιών, σχεδιαστική σκέψη και ευέλικτες πρακτικές. Αναπτύσσουμε δημόσιες εικόνες και πραγματοποιούμε δοκιμές για να διασφαλίσουμε ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας ανταποκρίνονται στις εντοπισθείσες ανάγκες χρηστών. Λαμβάνουμε υπόψη τις προτεραιότητες των πελατών, τις γλωσσικές ανάγκες, τη διάθεση συμμετοχής, καθώς και το

είδος της επικοινωνίας ή του προϊόντος που χρειάζονται. Το παρακάτω γράφημα απεικονίζει τις διαστάσεις του σχεδιασμού με επίκεντρο τον πελάτη.



Η εμπειρία των πελατών του EUDA

Η παροχή μιας εξαιρετικής εμπειρίας πελατών που ανταποκρίνεται και υπερβαίνει τις προσδοκίες βρίσκεται στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων μας. Δεσμευόμαστε να τηρήσουμε την υπόσχεσή μας απέναντι στους πελάτες μας και, μέσω της πανκαναλικής στρατηγικής μας, διασφαλίζουμε μια απρόσκοπτη, συνεκτική εμπειρία σε όλα τα σημεία επαφής, τόσο εντός όσο και εκτός διαδικτύου.

Η βάση της εμπειρίας των πελατών του EUDA είναι ένα σύστημα διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες που καθιστά δυνατή την αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τους πελάτες μέσω της παρακολούθησης των αιτημάτων, της ανατροφοδότησης και της συμμετοχής. Αυτό υποστηρίζεται από ειδικές στρατηγικές προληπτικής υποστήριξης και συμμετοχής των πελατών, όπως τα διαλογικά ρομπότ (chatbot) που λειτουργούν με τη βοήθεια της ΤΝ και οι εικονικές κοινότητες.

Πολυγλωσσία και προσβασιμότητα

Η πολυγλωσσία και η προσβασιμότητα βρίσκονται στο επίκεντρο της επικοινωνίας μας και ο κεντρικός μας ρόλος στην ευρωπαϊκή και διεθνή σκηνή τονίζει περαιτέρω τη σημασία τους. Η επικοινωνία σε άλλες γλώσσες, πέραν της αγγλικής, είναι απαραίτητη για την αύξηση του αντικτύπου. Υποστηρίζουμε ενεργά τη συστηματική χρήση της απλής αγγλικής γλώσσας –για λόγους σαφήνειας και για τη διευκόλυνση της αυτόματης μετάφρασης– για τη δημιουργία περιεχομένου σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Παρέχουμε επίσης περιεχόμενο σε

γλώσσες χωρών εκτός της ΕΕ. Ολοένα και περισσότερο, συμπεριλαμβάνουμε δυνατότητες αυτόματης μετάφρασης στις ψηφιακές υπηρεσίες και τα προϊόντα μας. Στο πλαίσιο αυτό, στηρίζουμε τους βασικούς εταίρους μας παρέχοντας μεταφρασμένο περιεχόμενο για την ανταλλαγή αποδεικτικών στοιχείων σε εθνικό επίπεδο και την προώθηση βέλτιστων πρακτικών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Λόγω της ευρύτερης διεθνούς εμβέλειάς μας και της αυξανόμενης ζήτησης για τοπικοποιημένο περιεχόμενο, θα αυξηθεί επίσης η σημασία της πολιτισμικής προσαρμογής των προϊόντων μας.

Παρέχουμε το περιεχόμενό μας σε μορφή που διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες μας είναι προσβάσιμες σε όλους. Σχεδιάζουμε επίσης περιεχόμενο που μπορεί εύκολα να διαμοιραστεί και να επαναχρησιμοποιηθεί. Σε σχέση με τις προτεραιότητες αυτές, ακολουθούμε την καθοδήγηση που παρέχεται από τις οδηγίες της ΕΕ για την προσβασιμότητα και τα ανοικτά δεδομένα.

Χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών

Ένας τρόπος εξέτασης των προϊόντων και των υπηρεσιών μας είναι η κατηγοριοποίησή τους σε τέσσερις κατηγορίες ζωτικής σημασίας για τους κύριους στόχους του Οργανισμού: πρόβλεψη, προειδοποίηση, αντίδραση και μάθηση, μολονότι αυτό εγείρει προκλήσεις λόγω του οριζόντιου χαρακτήρα του έργου μας.

Ένας άλλος τρόπος εξέτασης των προϊόντων και των υπηρεσιών μας είναι μέσα από την ανθρώπινη οπτική γωνία: πώς απαντάμε στα «ερεθίσματα» των ομάδων πελατών μας (βλ. επίσης την ενότητα για τις ομάδες πελατών);

Ακολουθεί μια επιλογή παραδειγμάτων που αφορούν εξατομικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχουμε σε διάφορα είδη πελατών. Επισημαίνεται, ωστόσο, ο ενδεικτικός χαρακτήρας τους, καθώς ορισμένα από αυτά ενδέχεται να αφορούν περισσότερες ομάδες πελατών. Επισημαίνεται επίσης ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας πρέπει να έχουν δυναμικό χαρακτήρα και να ανταποκρίνονται στις ταχείες αλλαγές.

Φορείς χάραξης πολιτικής: προειδοποιήσεις, επιλογές πολιτικών αντιμετώπισης, συνοπτικές παρουσιάσεις, ενημερωτικά σημειώματα, προφίλ χωρών, πίνακες δεδομένων, περιπτωσιολογικές μελέτες, αξιολογήσεις, βάση νομικών δεδομένων, αξιολογήσεις απειλών, πληροφορίες για τους ενδιαφερόμενους.

Φορείς επί του πεδίου: προειδοποιήσεις, ταχείες κοινοποιήσεις, σύντομοι οδηγοί για την αντιμετώπιση διαφόρων πτυχών του προβλήματος των ναρκωτικών, πύλη βέλτιστων πρακτικών, εργαλεία, κατάλογοι ελέγχων, τάσεις στην επιβολή του νόμου, ενότητες κατάρτισης, διδακτικό υλικό μέσω πλατφορμών.

Πανεπιστημιακοί: επικαιροποιήσεις σχετικά με την έρευνα, αποθετήρια δεδομένων, ευκαιρίες επιχορηγήσεων, κατευθυντήριες γραμμές σε θέματα δεοντολογίας, μεθοδολογικοί οδηγοί, εργαλεία προσδιορισμού ουσιών, προφίλ ουσιών, οδηγός εργαλείων εγκληματολογικής έρευνας, θερινά και χειμερινά σχολεία, οδηγοί προγραμμάτων σπουδών, διαδραστικά εκπαιδευτικά μαθήματα.

Εταίροι και συνδημιουργοί: Ευρωπαϊκή έκθεση για τα ναρκωτικά, εθνικές εκθέσεις για τα ναρκωτικά και εργαλεία εξερεύνησης δεδομένων, Συνέδριο της Λισαβόνας για τους εθισμούς, κοινές εκθέσεις με άλλους οργανισμούς της ΕΕ.

Φυσικά πρόσωπα: Καταρρίψεις μυθευμάτων, προσωπικές ιστορίες, εθνικό ευρετήριο πηγών (συμπεριλαμβανομένου του καταλόγου θεραπευτικών κέντρων), διαδραστικά προφίλ ουσιών, πληροφορίες συναγερμού για τα ναρκωτικά.

Προσωπικό και κοινότητα του EUDA: ενδοδίκτυο, ανταλλαγές μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διά ζώσης και διαδικτυακές συναντήσεις και κατάρτιση, δραστηριότητες καλλιέργειας ομαδικού πνεύματος.

Φορείς Επικοινωνίας: κέντρο Τύπου που παρέχει αυτοεξυπηρέτηση με πρόσβαση σε δεδομένα, συχνές ερωτήσεις, βέλτιστες πρακτικές στην αφήγηση ιστοριών, εργαλεία αναζήτησης πηγών (source magnets), υπηρεσία ελέγχου γεγονότων, ενεργή ακρόαση και αλληλεπίδραση σε διαύλους κοινωνικών μέσων.

Σχετικά με περισσότερες ομάδες πελατών: διαδικτυακά σεμινάρια, διασκέψεις, επισκέψεις στον EUDA, συνεδριάσεις του δικτύου, διά ζώσης συναντήσεις, ημέρες ελεύθερης εισόδου, ενημερωτικά γραφήματα, βίντεο, μηνιαίο ενημερωτικό δελτίο, προφίλ ναρκωτικών.

Εκτός από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναφέρονται παραπάνω, διαπιστώσαμε επίσης την ανάγκη να εντείνουμε τις προσπάθειές μας στους ακόλουθους τομείς:

- Εκτεταμένα δεδομένα και προϊόντα για την εκάστοτε χώρα, τα οποία καθιστούν δυνατή τη σύγκριση της κατάστασης και των τάσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη.
- Περιεχόμενο αυτοεξυπηρέτησης
- Χρήση των API (διασυνδέσεις προγραμματισμού εφαρμογών) για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δεδομένα
- Οπτικά προϊόντα, για παράδειγμα ενημερωτικά γραφήματα και απεικονίσεις δεδομένων
- Οπτικοακουστικά προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων των podcasts και των εκπαιδευτικών και επεξηγηματικών βίντεο
- «Ερεθίσματα»/εύληπτο περιεχόμενο που αναδεικνύει τα βασικά ευρήματα και προωθεί εκδηλώσεις.

Μέτρηση της επιτυχίας

Η μέτρηση του αντικτύπου των δραστηριοτήτων επικοινωνίας, των υπηρεσιών και των προϊόντων μας αποτελεί βασικό στοιχείο αυτής της στρατηγικής. Τι αποτελέσματα είχαν οι δίαυλοι, τα εργαλεία και οι τακτικές που επιλέξαμε;

Με γνώμονα τους δείκτες επικοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αφού καθορίσουμε μια βάση αναφοράς, θα θέσουμε στόχους για τις δραστηριότητες επικοινωνίας και την παρακολούθηση του αντικτύπου. Κατά την ανάπτυξη της στρατηγικής θα αναπτύξουμε και θα εφαρμόσουμε περισσότερους δείκτες που βασίζονται στον αντίκτυπο.

Διενεργώντας τακτικές ανασκοπήσεις των δραστηριοτήτων σε σχέση με τους επιδιωκόμενους στόχους και σκοπούς, μπορούμε να προσαρμοστούμε ώστε να

διασφαλίσουμε την επίτευξη των στόχων μας και να τεκμηριώσουμε τις εξελίξεις της εταιρικής στρατηγικής.

Η πελατοκεντρική μας προσέγγιση απαιτεί διάφορες τεχνικές μέτρησης, οι οποίες θα συνδυάζουν ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες.

Οι **ποσοτικές πληροφορίες** παρέχουν αρχικά αποτελέσματα και περιλαμβάνουν δείκτες μέτρησης (διαδικτυακός τόπος, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.).

Οι **ποιοτικές πληροφορίες** περιλαμβάνουν:

- Διαλόγους με τους πελάτες μας. Αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες και συλλέγουμε συστηματικά τις παρατηρήσεις των πελατών στο πλαίσιο της καθημερινής μας εργασίας.
- Εργαλεία για την καταγραφή του αντικτύπου σε συγκεκριμένες ομάδες πελατών (συμπεριλαμβανομένων διαδικτυακών ερευνών, συνεντεύξεων, ομάδων εστίασης) και της σημαντικότητας ανάλογα με το θέμα, τη μορφή και τη γλώσσα.
- Σχεδιαστική σκέψη και ευέλικτες μεθοδολογίες, με δυνατότητες επαναληπτικής και συνεχούς βελτίωσης.

Η ενεργός ακρόαση και παρακολούθηση για την αξιολόγηση του αντικτύπου των προϊόντων και των υπηρεσιών μας περιλαμβάνει **ποιοτικές και ποσοτικές** πληροφορίες.

Εφαρμογή

Η επιτυχής εφαρμογή αυτής της στρατηγικής εξαρτάται από την εναρμόνισή της με τους εταιρικούς μας στόχους, και ιδίως με τις ετήσιες στρατηγικές μας προτεραιότητες. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα εξασφαλιστούν συνεκτικά αφηγήματα και μηνύματα, σε συνδυασμό με άρτια ετήσια και πολυετή σχέδια επικοινωνίας.

Η εφαρμογή της στρατηγικής επικοινωνίας θα γίνει υπό την ευθύνη του εκτελεστικού διευθυντή του EUDA, με την καθοδήγηση της μονάδας επικοινωνίας ως βασικού μοχλού των δραστηριοτήτων επικοινωνίας του Οργανισμού. Ο εκτελεστικός διευθυντής του EUDA, κατά περίπτωση, θα καθορίζει επίσης προτεραιότητες όσον αφορά τις ανάγκες και τις δραστηριότητες των ομάδων πελατών ανάλογα με τους διαθέσιμους πόρους και τα γεωπολιτικά συμβάντα.

Οι δράσεις της στρατηγικής θα αναπτυχθούν σε στενή συνεργασία με το σύνολο του προσωπικού και, παράλληλα, με άλλες εν εξελίξει εταιρικές πρωτοβουλίες, συμπεριλαμβανομένων του σχεδίου οργανωτικής ανάπτυξης και του έργου ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς οι εν λόγω πρωτοβουλίες θα μπορούσαν να έχουν αντίκτυπο στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουμε και ενδέχεται να απαιτήσουν την προσαρμογή των στόχων του Οργανισμού στον τομέα της επικοινωνίας.

Η στενή και τακτική συνεργασία με τη ΓΔ HOME (Ευρωπαϊκή Επιτροπή) και με άλλους οργανισμούς της ΕΕ σχετικά με βασικές επικοινωνιακές δράσεις είναι ζωτικής σημασίας για

τη διασφάλιση της επιτυχίας και της ενίσχυσης των δραστηριοτήτων μας. Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνονται οι τακτικές συνεδριάσεις του δικτύου επικοινωνίας και της ομάδας συντονισμού των μέσων κοινωνικής δικτύωσης των οργανισμών της ΓΔ HOME.

Αυτή η στρατηγική μας συμπληρώνεται από άλλες στρατηγικές, συμπεριλαμβανομένης της στρατηγικής εσωτερικής επικοινωνίας και της στρατηγικής για τη συμμετοχή και την εμπειρία των πελατών.

Τα ετήσια σχέδια εργασίας για τη στρατηγική αυτή θα περιληφθούν στο ενιαίο έγγραφο προγραμματισμού 2026-2028.



Προτεινόμενη αναφορά: Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Ναρκωτικά (2025), *Στρατηγική επικοινωνίας του EUDA για την περίοδο 2025–2028*, Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Λουξεμβούργο.

Ανακοίνωση νομικού περιεχομένου: Ούτε ο EUDA ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του EUDA ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στην παρούσα δημοσίευση.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2025

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Ναρκωτικά, 2025
Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με μνεία της πηγής

Η παρούσα δημοσίευση είναι διαθέσιμη μόνο σε ηλεκτρονική μορφή.

EUDA, Praça Europa 1, Cais do Sodré, 1249-289 Λισαβόνα, Πορτογαλία
Τηλ.: (351) 211 21 02 00 | info@euda.europa.eu | euda.europa.eu