

EUDA

teabevahetusstrateegia aastateks 2025–2028

Kliendikeskne käsitus



Sisukord

Kontekst ja eesmärgid	3
Juhtpõhimõtted	3
Teabevahetuse kliendikeskne käsitlus	3
Põhiväärtused.....	4
Strateegilise teabevahetuse eesmärgid	5
Meie kliendid	6
Seitse kliendirühma	6
EUDA riikide teabekeskused on meie teabevahetuse ökosüsteemi keskmes.....	7
Keskendumine kodanikuühiskonnale – arenev koostöö.....	7
Teabevahetuse kanalid ja tegevus	8
Tooted ja teenused.....	10
Kliendikesksus	10
EUDA kliendikogemus.....	11
Mitmekeelsus ja hõlpsus	11
Toodete ja teenuste portfell	12
Edu mõõtmine.....	13
Rakendamine	13

Kontekst ja eesmärgid

Ebaseaduslike uimastite tarvitamine ja uimastikaubandus on ülemaailmsed probleemid, mis ohustavad ELi kodanike tervist ja julgeolekut. Praegune uimastiolukord on keerukas, sest tugeva toimega ainete tootmine, kaubandus ja müük on enneolematult suur. Euroopa Liidu Uimastiametil (EUDA) on sellele probleemile reageerimisel väga oluline roll. Tagame ELi valmisoleku ja suutlikkuse lahendada uimastiolukorrast tingitud probleeme praegu ja tulevikus. Meie tegevus aitab päästa elusid ja muuta Euroopa tänavaid turvalisemaks.

Oma Portugali peakorterist juhendame ja toetame ELi institutsioone ja liikmesriike uimastiohtude ennetamisel ja neile reageerimisel. Anname tervise- ja ohuhoiatusi ning riskiteateid, jagame teadmisi ning soovime tõenduspõhiseid poliitikaid ja tegevusi, et lahendada probleeme tõhusalt. EUDA asutati 2. juulil 2024, asendades Euroopa Narkootikumide ja Narkomaania Seirekeskuse (EMCDDA).

Käesolev teabevahetusstrateegia aitab saavutada EUDA alusvisiooni olla „teie Euroopa Liidu Uimastiamet“. Siin sätestatakse, kuidas aitab teabevahetus meil saavutada peamisi strateegilisi eesmärke ühtsel ja koordineeritud viisil. Tõhusalt rakendatuna, koos aasta tegevuskavaga, toetab see strateegia meie volituse ja eesmärgi täitmist, väärtusi, visiooni ja sihte järgmisega:

- aidates kaasa ELi valmisolekule uimastivaldkonnas päästa elusid, tegutsedes täna ja ennetades homseid sündmusi;
- tugevdades EUDA rolli uimastiprobleemide korral vastutava asutusena;
- luues ja hoides EUDA mainet, suurendades ameti nähtavust ja klientide kaasamist;
- tagades, et uimastiolukorra kvaliteetne ja usaldusväärne teave on kergesti kättesaadav, ning
- optimeerides teabevahetuskanalite portfelli tõhusaks teavitustegevuseks.

Juhtpõhimõtted

Teabevahetuse kliendikeskne käsitus

Nimetame teabevahetustöös ja selguse huvides sihtrühmi klientideks. See hõlmab kõiki sidusrühmi, partnereid ja allpool kirjeldatud kliendirühmade liikmeid.

Kohaldame kliendikeskses käsitluses järgmisi põhimõtteid.

- Kasutame teaduse tipptasemel teabevahetust **selges keeles**, mis kõnetab vahetult meie sihtrühmi. Kooskõlas oma missiooniga on meie eesmärk tegevusele suunatud ja julge teabevahetuskäsitus, mis avaldab mõju kohapeal.

- **Kliendile suunatud kavandamisel** rakendame selliseid põhimõtteid nagu empaatia, kaasavus ja pidev täiustamine, mida toetavad sellised tavad nagu kliendi teekonna kaardistamine, kasutajatestid ning väle- ja iteratiivne kavandamine.
- **Mitmekeelsus** on meie teabevahetuse keskmes. Uurime tõlkevaldkonna uuendusi, et pakkuda arusaadavat ja kultuuriga kohandatud sisu.
- Osaleme **digipöördes** ja kasutame selle võimalusi õigeaegseks, suunatud ja tõhusaks teabevahetuseks. Meie tooted ja teenused on eelkõige digitaalsed.
- Meie teabevahetuskäsitlus EUDAs on kantud **innovatsioonist**: katsetame regulaarselt uusi tehnoloogiaid ja käsitusi, et oma tegevust toetada, arendada ja laiendada.
- Meie prioriteet on **hõlpsus**, tagades, et meie väljundid ja teated on arusaadavad kõigile.
- Järgime **avatud andmete** põhimõtteid, pakkudes oma andmeid taaskasutamiseks eri vormingutes, sealhulgas Euroopa andmeportaali kaudu. Pakume koos oma toodetega alati lähteandmeid.
- **Volitame oma võrgustikke** suhtlema meie nimel. Samal ajal saame ise inimesi kokku kutsuda, et innustada dialoogi ja arutelu päevakajalistel teemadel, näiteks rahvusvaheliste konverentside ja seminaride kaudu.
- **Tunnistame**, et iseteenindus on meie klientide jaoks üha kasvav nõue kohandatud sisule juurdepääsuks, sest see on ideaalne sisenemispunkt, et täita nende vajadusi.
- **Tõkestame eksiteavet**, kummutades müüte, tõrjudes võltsuudiseid ja tagades tehisintellekti loodud sisu läbipaistvuse. Meie prioriteet on fakti- ja allikakontroll ning tehisintellektiga loodud materjalide selge tähistamine, et säilitada usaldus ja usutavus kliendirühmade jaoks.
- Meie prioriteet on **vastavus** isikuandmete kaitse üldmäärusele, kasutades selgeid ja kasutajasõbralikke andmekaitseteateid ning võimaldades klientidel hallata oma isikuandmeid.

Teabevahetusmaailm muutub pidevalt. Praegused tehnoloogiad erinevad oluliselt nendest, mida kasutati ainult mõni aasta tagasi. See nõuab kõrgetasemelist professionaalsust ja eriteadmisi, et olla kursis arengutega ja kohaneda. Igal teabevahetusspetsialistil on vaja pidevalt õppida.

Põhiväärtused

Edukas strateegiline teabevahetus peab olema kooskõlas ameti põhiväärtustega. Need juhivad EUDA tegevust, innustavad töötajaid ning annavad teavet tulevikupoliitikate ja klientidega suhtlemise jaoks. Neli põhiväärtust on 1) teaduslik tiipatus, 2) ausus ja erapooletus, 3) kliendikesksus ja teenusele orienteeritus ning 4) tõhusus ja kestlikkus.

Need on meie teabevahetustegevuse aluseks nii.

1. **Teaduslik tiptase** – jagame andmeid ja teavet, soovitusi ja hoiatusi, mis vastavad ameti väljatöötatud rangele ja kindlale õigsuse ja läbipaistvuse käsitlemisele.
2. **Ausus ja erapooletus** – meie teabevahetus toimub õiglaselt, järjekindlalt ja sõltumatult, järgides samal ajal rangeimaid kutse-eetika nõudeid ja standardeid.
3. **Kliendikesksus ja teenusele orienteeritus** – teeme koostööd ja konsulteerime klientidega ning kaasame kliente, et toetada ühiste eesmärkide ja prioriteetide saavutamist.
4. **Tõhusus ja kestlikkus** – meie prioriteet on tegevus, mis loob väärtust, on kulutõhus ja edendab ameti kui organisatsiooni kestlikkust.

Strateegilise teabevahetuse eesmärgid

Meie strateegilise teabevahetuse kolm eesmärki kajastavad ja toetavad ameti kui organisatsiooni eesmärke ja volitusi. Need on kogu teabevahetustegevuse aluseks, tagades ameti kliendirühmadega suhtlemisel järjepidevuse ja ühtsuse.

1. Meie teabevahetus on tõhus, läbipaistev, suunatud ja õigeaegne.

- Jälgime arenguid uimastivaldkonnas ja ameti aasta töökava, et tuvastada põhiküsimused ja teabevahetuse võimalused.
- Loomes EUDA peamiste tegevuste jaoks põhisõnumid ja tagame nende järjepideva edastamise, säilitades samal ajal tugeva ja ühtse kuvandi ja hääle.
- Töötame aasta planeerimistsükli raames välja teabevahetuskava, milles on üksikasjalikult kirjeldatud peamised teabevahetustegevused, prioriteedid, eesmärgid ja võtmetähtsusega tulemusnäitajad.
- Tuvastame meie teabevahetusalgatuste soovitud tulemused seoses projektide ja tegevusega.
- Meie prioriteet on endiselt digipööre.

2. Kasutame kliendikeskset käsitlemist teenuste ja toodete arendamisel.

- Uurime ja tuvastame klientide ja võrgustike vajadusi, kavandades neile kohandatud tooteid ja teenuseid.
- Kasutame sõnumite jagamisel sobivat keelt ning asjakohaseid meetodeid ja kanaleid, mis olenevad teemast ja sihtrühmast.
- Teabevahetuse kohandamiseks kasutame välekäsitlust, mis hõlmab iteratiivset kavandamist koos korrapärase hindamise ja tagasiside puutepunktidega, et saaksime optimeerida teabevahetust.

3. Säilitame avatud ja otsese teabevahetuse ja klientide kaasamise

- Teeme tihedat koostööd ameti peamiste partneritega, sealhulgas ELi institutsioonide, riikide teabekeskuste Reitox-võrgustiku, ELi asutuste, ELi-väliste riikide,

rahvusvaheliste organisatsioonide ja kodanikuühiskonna organisatsioonidega.

- Kuulame aktiivselt oma kliente ja kaasame neid kõigis oma teabevahetuskanalites.
- Meie teabevahetus on projekti- ja konsultatsioonipõhine, et võimestada ja täiendada kolleege kogu ametist ja välispartnereid.

EUDA volitused, eesmärk, visioon ja sihid määravad ameti positsiooni. Oleme uimastiteemade eriteabe *ainulaadne* allikas, mida tuntakse lisaks teaduspõhiste teadmiste, usaldusväärse teabe, hoiatuste ja soovitude kvaliteedile ka tähelepanu poolest, mida pöörame teenustele ja inimeste vajadustele.

Meie kliendid

EUDA kaasab oma kliente. Tuvastame klientide vajadused, loome kohandatud sisu ning täiustame seda pidevalt, kasutades asjakohaseid kanaleid ja taktikaid. See on ameti kliendikeskse käsitlemise keskmes.

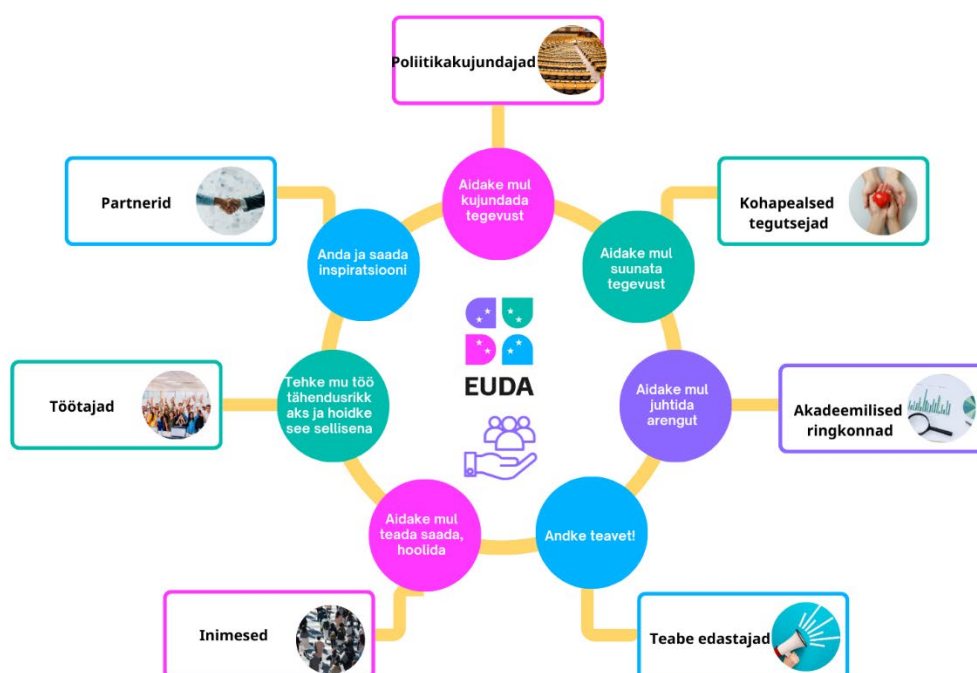
Meie manifestis on EUDA määratletud kui „teie Euroopa uimastiamet“ kõigi teenistuses, deklareerides „EUDA – oleme koos teiega. Täna tegutsedes ennetame homseid probleeme.“ Meie kliendikogemuse lepingus korratakse seda rolli, lubades kliente toetada ja juhendada: „Üheskoos suudame teha palju!“

Seitse kliendirühma

EUDA on paljude klientide teenistuses ja suhtleb nendega. Liigitame nad seitsmesse rühma vastavalt nende ühistele huvidele (sulgudes on näited):

- **Poliitikakujundajad** (ELi institutsioonides, ELi liikmesriikides ja tökokkulepetega kolmandates riikides, rahvusvaheliste koostööprojektide partnerid)
- **Kohapealsed tegutsejad** (uimastivaldkonna spetsialistid ja praktikud, sh tervishoiu- ja õiguskaitsetöötajad, vabaühendused, kodanikuühiskonna organisatsioonid).
- **Akadeemilised ringkonnad** (teaduskogukond, teadlased, kõrgharidustöötajad, üliõpilased)
- **Partnerid ja kaasloojad** (Reitoxi riiklikud teabekeskused, justiits- ja siseküsimate valdkonna ELi asutused ning muud ühiste huvidega ELi asutused, ÜRO organisatsioonid ja asutused ning uimastivaldkonnas tegutsevad rahvusvahelised vabaühendused ja ühingud)
- **Inimesed** (üksikisikud ja kogukonnad, eelkõige noored, pered, praegused ja endised uimastitarvitajad)
- **EUDA töötajad ja kogukond** (EUDA kolleegid, meie kogukonna liikmed ja meie ametiga liitumisest huvitatud inimesed)
- **Teabe edastajad** (meedia, ajakirjanikud, pressiajenduurid, mõjuisikud).

Analüüsime, miks iga kliendirühm otsib EUDAst teavet ja juhiseid, ning kohandame saadud järeldustega oma teabevahetust ning kujundame tooteid ja teenuseid (vt joonis).



EUDA riikide teabekeskused on meie teabevahetuse ökosüsteemi keskmes

Kõigis liikmesriikides, Türgis ja Norras ning Euroopa Komisjonis asuv Reitoxi riiklike teabekeskuste võrgustik on meie teabevahetuse ökosüsteemi oluline partner. Teabekeskused on meie toodete ja teenuste jaoks oluline sidusrühm ning neil on oluline roll ka selles, et aidata meil jõuda klientideni kõigis liikmesriikides ja mujal. Nad on meie saadikud, keele- ja kultuuriekspertid, kaasloojad, sisu kohandajad, mitmekordistajad, võimendajad ja kuulajad. Samal ajal on riikide teabekeskustel riiklikud tegevuskavad, mida jagame asjakohasel juhul teabevahetuses klientidega.

Võrgustikul on oma identiteet EUDA kuvandi osana. Suurendame võrgustiku teabevahetusrolli ameti võimendajana ja laiendajana, näiteks kasutades riiklikke kuvandeid ühisteadetes. Teeme koostööd oma teabekeskustega, et arendada neile vajalikke vahendeid ja koolitust.

Keskendumine kodanikuühiskonnale – arenev koostöö

Tihedam koostöö EUDA ja kodanikuühiskonna organisatsioonide vahel rahvatervise ja ohutuse valdkonnas annab meie teabevahetustegevusele uue mõõtme. Kodanikuühiskonna organisatsioonide kohalolek on tugev ja kogukonnad usaldavad neid, mis annab neile olulise rolli tekkivate vajaduste tuvastamisel, eksiteabe tõkestamisel ning selgete ja mõistetavate sõnumite edastamisel, eelkõige haavatavatele ja raskesti ligipääsetavatele rühmadele. Töötame välja koostöö erimehhanismid, et tõhustada teabevahetust ja kaasata see ülioluline sotsiaalpartner.

Teabevahetuse kanalid ja tegevus

Meie kanalites saavad kliendid meiega suhelda ning saame nendes ka edendada oma tegevust ja saavutusi. Meie kohalolek eri kanalites tähendab, et kliendid võivad valida kõige sobivamad, sõltuvalt eelistustest ja käitumisest. Kasutame kanaleid ühe- või mitmekaup, olenevalt algatusest, selle asjakohasusest ja teabevahetuse eesmärgist. Need võivad olla näiteks tervikkampaaniaid, et suurendada teadlikkust, anda poliitikasoovitusi seoses peamiste uimastiprobleemidega, teavitada või kutsuda üles võtma meetmeid. Selline mitmekesine käsitlus tagab, et meie teabevahetus on kõikehõlmav ja suunatud.

Kanaleid saab liigitada vastavalt teabevahetuse olemusele. Mõni kanal aitab suhelda EUDA-l klientidega ja teised aitavad suhelda klientidel meiega. Soovime pakkuda kanalite kooskõla ja tagada sujuv kliendikogemus. Koostoime on meie kanalistrateegia üks põhielemente.

Kanal/tegevus	Kirjeldus/eesmärk
Veebikoht	- Meie digitaalse kohalolu alus ja koht, kus kliendid saavad juurdepääsu meie teabele. - Aktuaalse sisu, teabe, uudiste, andmete, andmevisualiseeringute, infograafika, videote ja toodete allikas. - Pakub selget, mitmekeelset ja arusaadavat teavet ning köidab külastajaid veenva sisuga. - Suunab kliendid vajaliku teabe ja andmete juurde ning on meie isikupärastatud kasutajakogemuse üheks puutepunktiks. - Kasutatakse üha enam klientidelt tagasiside kogumiseks ja klientide kaasamiseks. - Peamine viis, mille kaudu anname teavet muudele infosüsteemidele ja tehisintellektile.
Ühismeedia	- Jagame ühismeediakanalite kaudu õiget ja õigeaegset teavet meie tähelepanekute ja algatuste kohta, et teavitada, kaasata ja suurendada üldsuse usaldust. - Aitab meil kuulata ja suhelda klientidega ning luua ühiste huvidega kliendikogukondi. - Ühismeedia on kohene, seepärast reageerime sellega ka maailma sündmustele ja klientide teemadele reaalsajas.
Mõjuisikute / kolmandate isikute toetamine	- Koostöö ühismeedia mõjuisikutega hõlmab nende usutavuse ja mõjuala kasutamist, et jõuda laiemate sihtrühmadeni ning võimendada EUDA tulemusi ja tegevusi. - Uimastivaldkonnas tuntud esindajate ja ekspertide kaasamine ühismeedias aitab meil laiendada teabevahetust.
Audiovisuaalmeedia	- Meie videod harivad, teavitavad ja kaasavad kliente visuaalse ja helisisu kaudu. - Klientide nõudlus audiovisuaalsisu, sealhulgas taskuhäälingsaadete järele kasvab.

Kanal/tegevus	Kirjeldus/eesmärk
Veebi- ja hübriidüritused	- Reaalajas veebiseminaride ja nende salvestiste kaudu jagame teadmisi, kaasame kuulajaid ning julgustame suhtlust ja arutelusid tähelepanu all olevatel teemadel. - Muud veebiüritused on näiteks teabetunnid olulistel teemadel, kohtumised ja koolitused.
EUDA platvormid	- Pakuvad selget ja suunatud teavet konkreetsetele kliendirühmadele, luues virtuaalseid kogukondi. - EUDA Connect kaasab peamisi sidusrühmi ja erivõrgustikke, luues kogukondi ja luues ühiselt tooteid. - Meie õppehaldussüsteem toetab e-õpet ja arutelu virtuaalse praktikakogukonna kaudu. - Meie EUDA intranet on avatud kanal, kus töötajad saavad teavet ja suhelda.
Tooted	- Avaldatakse digitaalsena meie veebikohas. - Pakuvad selget, informatiivset ja arusaadavat sisu, mis harib meie kliente ning tugevdavad usaldust ja läbipaistvust. - Olemas eri keeltes (sõltuvalt teemast). - Pakume mõnda toodet tellimustrükisena.
Meediasuhted	- Jagada meediaga õiget, läbipaistvat ja õigeaegset teavet, et suurendada üldsuse teadlikkust ja arusaama uimastiprobleemist ja EUDA algatustest. - Meediasuhtetöö hõlmab pressiteateid, pressiuutusi, intervjuusid, infotunde, valmisolekut kriisiteavituseks, faktikontrolli, müütide kummutamist, iseteenindussisu pakkumist (küsimused ja vastused, teabelehed) ning meediakoolitusi.
E-post	- Sõnumite, dokumentide ja multimeediatoodete koheseks saatmiseks klientidele. - Sõltumatu vahend kampaaniate suunamiseks konkreetsetel teemadel ja meie uudiskirjade levitamiseks. - Hõlbustab kahepoolset teabevahetust ja arutelu konkreetsetel teemadel.
Vahetud kohtumised ja üritused	- Kaasata ja teavitada kliente vahetu suhtluse kaudu. Soodustavad osalemist ja võrgustike loomist ning aitavad suurendada usaldust. - Siia kuuluvad vahetud kohtumised, konverentsid, meie teadusvõrgustike regulaarsed kohtumised, töötoad, teemarühmad, koolitused (sh EUDA suve- ja talvekool), esitlused, meie ruumide külastused, intervjuud ja tootesitlused.
EUDA töötajad	Iga töötaja on EUDA saadik, kes esindab ameti väärtusi, missiooni ja kultuuri kogu suhtlemises EUDAs ja ka mujal. Võimestame töötajaid seda tegema koolituste abil.

Pidevalt muutuval teabevahetusmaastikul hoiame oma kanalite kasutamisel tulevikku suunatud käsitlust ja lõimime uusi asjakohaseid kanaleid. Näiteks kavatseme võtta

kasutusele rakenduste arendusi, juturoboteid ja virtuaalassistente, kui amet juba kasutab tehisintellektialgatusi. Samuti kohaneme muutuva ühismeediaaastikuga, muutes oma kohalolekut vastavalt vajadusele.

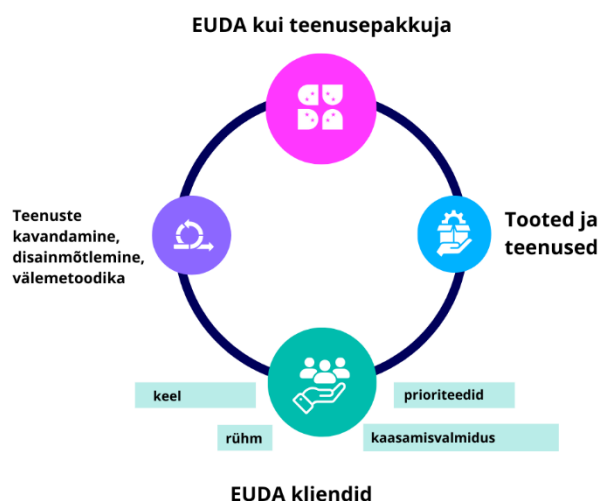
Tooted ja teenused

Oleme 30 aastaga EMCDDA-na tegutsedes omandanud pikaajalised teadmised toodetest ja teenustest. See tähendab, et EUDA-na on teenuste osutamine standard, mida arendame klientide jaoks edasi. Toodete ja teenuste portfelli arendamisel lähtume asutustevahelisest tervikkäsitlusest, kus teabevahetuse eriteadmised on olemas algusest peale. Käsitletavad teemad tulenevad peale ametisiseste prioriteetide ja päevakajaliste sündmuste jälgimise ka sellest, et tuvastame klientidele olulisi tekkivaid probleeme või teemasid.

Kõigist kasutatavatest vormingutest eelistame digitooteid ja -teenuseid. Edendame teenustoote mõistet, luues väljundeid koos kaasnevate teenustega, millel on mitu olulistsüklit, tagades parema kliendikogemuse ja suurendades lojaalsust.

Kliendikesksus

Arendame toodete ja teenuste portfelli kliendikesksust silmas pidades ning rõhutades väärtuse loomist ja digipööret. Koosloomine on väga oluline: teeme tihedat koostööd klientidega, et arendada uusi oskusi, teenuseid ja tooteid, kasutades näiteks teenuste kavandamise, disainmõtlemitse ja väleda kavandamise metoodikaid. Arendame isiksusi ja teeme kasutajatest, et tagada, et meie tooted ja teenused vastavad tuvastatud vajadustele. Arvestame klientide prioriteete, keelevajadusi, kaasamisvalmidust ja vajavat teabevahetuse või toote liiki. Järgmisel skeemil on kliendikeskse kavandamise mõõtmed.



EUDA kliendikogemus

Kogu meie tegevuse keskmes on erakordse kliendikogemuse pakkumine, mis vastab vajadustele ja ületab ootusi. Oleme pühendunud sellele, et täidame klientidele antud lubadusi, ning tagame kõikehõlmava strateegia abil sujuva ja järjepideva kliendikogemuse kõigis puutepunktides, nii veebis kui ka mujal.

EUDA kliendikogemuse aluseks on kliendisuhete haldamise süsteem, mis võimaldab tõhusat suhtlemist klientidega, jälgides päringuid, tagasisidet ja kaasamist. Seda toetavad konkreetsed proaktiivsed klienditoe- ja -kaasamisstrateegiad, näiteks tehisintellektitoega juturobotid ja virtuaalsed kogukonnad.

Mitmekeelsus ja hõlpsus

Mitmekeelsus ja hõlpsus on meie teabevahetuse keskmes ning meie suurenenud roll Euroopa ja rahvusvahelisel areenil rõhutab nende tähtsust veelgi. Mõju suurendamiseks on tingimata vaja suhelda ka muudes keeltes kui inglise. Toetame aktiivselt lihtsa inglise keele süstemaatilist kasutamist – et suurendada selgust ja hõlbustada masintõlget – sisu loomisel kõigis ELi ametlikes keeltes. Samuti pakume sisu ELi-välistes keeltes. Lisame oma digiteenustesse ja -toodetesse üha rohkem automaattõlke võimalusi. Seda tehes toetame oma peamisi partnereid, pakkudes tõlgitud sisu, et jagada tõendeid riigi tasandil ning edendada parimaid tavasid piirkondlikul ja kohalikul tasandil.

Seoses meie laiema rahvusvahelise ulatusega ja kasvava nõudlusega lokaliseeritud sisu järele muutub üha olulisemaks ka meie toodete kohandamine kultuuridega.

Pakume sisu vormingutes, mis tagavad, et meie teave on mõistetav kõigile. Kavandame ka sisu, mida saab kergesti jagada ja taaskasutada. Järgime seoses nende prioriteetidega ELi juurdepääsetavuse direktiivi ja avaandmete direktiivi suuniseid.

Toodete ja teenuste portfelli

Meie tooted ja teenused jagunevad nelja rühma, mis on ameti põhieesmärkide jaoks keskse tähtsusega: ennetamine, hoiatamine, reageerimine ja õppimine. Täpne jaotus on keerukas, sest meie tegevus on valdkondadevaheline.

Neid saab rühmitada ka inimlikust vaatenurgast – kuidas vastame nendega kliendirühmade ajenditele (vt ka kliendirühmade jaotis)?

Siin on näited kohandatud toodetest ja teenustest, mida pakume igale kliendirühmale, kuigi jaotus on näitlik ja mõni näide võib olla asjakohane mitmele kliendirühmale. Juhime tähelepanu ka sellele, et meie tooted ja teenused peavad olema dünaamilised ja vastama kiiretele muutustele.

Poliitikakujundajad: hoiatusteated, poliitikaga reageerimise võimalused, kommenteeritud kokkuvõtted, lühiülevaated, riigiprofiilid, andmepaneelid, juhtumiuuringud, hinnangud, õigusaktide andmebaas, ohuhinnangud, sidusrühmade seisukohad.

Kohapealsed tegutsejad: hoiatusteated, kiirteated, uimastiprobleemi eri aspektidele reageerimise suunised, parimate tavade portaal, vahendid, kontroll-loetelud, õiguskaitse suundumused, koolitusmoodulid, õppematerjalid platvormide kaudu.

Akadeemilised ringkonnad: teadusuuringute ajakohastused, andmehoidlad, stipendiumivõimalused, eetikasuunised, meetodikajuhendid, ainete identifitseerimise vahendid, aineprofiilid, kohtueksperitiisi seadmete juhend, talve- ja suvekoolid, õppekavajuhendid, interaktiivsed õppemoodulid.

Partnerid ja kaasloojad: Euroopa uimastiprobleemide aruanne, riikide uimastiprobleemide aruanded ja andmete sirvimise vahendid, Lissaboni sõltuvuskonverents, ühisaruanded teiste ELi asutustega.

Inimesed: muutide kummutamine, isiklikud lood, riiklike ressursside kataloog (sh ravikeskuste loetelu), interaktiivsed aineprofiilid, uimastihoiatuste teave.

EUDA töötajad ja kogukond: intranet, suhtlus e-postiga, kohtumised ja koolitus kohapeal ja veebis, rühmavaimu arendamine.

Teabe edastajad: iseteenindusega pressikeskus, kus on juurdepääs andmetele, korduvatele küsimustele, lugude jutustamise parimatele tavadele, teabeallikatele, faktikontrolliteenusele, aktiivsele kuulamisele ja suhtlusele ühismeediakanalites.

Asjakohane mitmele kliendirühmale: veebiseminarid, konverentsid, EUDA külastamine, võrgustiku kohtumised, isiklikud kohtumised, avatud uste päevad, infograafikud, videod, kuu uudiskirjad, uimastiprofiilid.

Lisaks loetletud toodetele ja teenustele oleme tuvastanud vajaduse intensiivistada tegevust ka järgmistes valdkondades.

- Laiendatud riigipõhised andmed ja tooted, mis võimaldavad võrrelda olukorda ja suundumusi kogu Euroopas.
- Iseteenindussisu

- Rakendusliidesed (API), et hõlbustada andmete kättesaadavust.
- Visuaalsed väljundid, näiteks infograafikud ja andmevisualiseeringud
- Audiovisuaalsed väljundid, näiteks taskuhäälingusaated ning juhendus- ja selgitusvideod.
- „Sisuampsud“ ehk väiketeated, mis tõstavad esile peamisi järeldusi ja tutvustavad üritusi.

Edu mõõtmine

Meie teabevahetustegevuse, teenuste ja toodete mõju mõõtmine on üks käesoleva strateegia põhikomponente. Kui tõhusad on olnud meie valitud kanalid, vahendid ja taktikad?

Euroopa Komisjoni teabevahetusnäitajate ja eelmääratud lähtetaseme alusel püstitame teabevahetustegevuse ja mõju seire eesmärgid. Kui strateegia on kasutusel, arendame ja rakendame veel mõjupõhiseid näitajaid.

Sihtide ja eesmärkidega seotud tegevusi korrapäraselt läbi vaadates saame kohaneda, et tagada eesmärkide saavutamine ja anda teavet ameti kui organisatsiooni strateegia arendamiseks.

Meie kliendikeskne käsitlus nõuab mitmesuguseid mõõtmisviise ning kvantitatiivse ja kvalitatiivse teabe kasutamist koos.

Kvantitatiivne teave annab arvulisi lähteandmeid ja mõõdikuid (veebikoht, ühismeedia jne).

Kvalitatiivne teave on näiteks järgmine.

- Dialogid klientidega. Kogume oma igapäevatoos aktiivselt ja süstemaatiliselt tagasisidet klientidelt.
- Vahendid, mis võimaldavad mõõta mõju konkreetsetele kliendirühmadele (sh veebiküsitlused, intervjuud, teemarühmad) ja asjakohasust vastavalt teemale, vormingule ja keelele.
- Disainmõtlemine ja välemetoodika koos iteratiivse ja pideva täiustamise võimalustega.

Aktiivne kuulamine ja seire toodete ja teenuste mõju hindamiseks hõlmab mõlemat, **kvalitatiivset ja kvantitatiivset** teavet.

Rakendamine

Strateegia edukas rakendamine sõltub vastavusest ameti kui organisatsiooni eesmärkidele, eelkõige aasta strateegilistele prioriteetidele. See tagab järjepidevad narratiivid ja sõnumid koos tugevate aasta ja mitme aasta teabevahetuskavadega.

Teabevahetusstrateegia rakendamine toimub EUDA tegevdirectori vastutusel ja teabevahetuse osakonna suunamisel, mille kaudu toimub enamik ameti teabevahetust. Asjakohasel juhul seab EUDA tegevdirector prioriteete seoses kliendirühmade vajaduste ja tegevustega, vastavalt olemasolevatele ressurssidele ja geopoliitilistele sündmustele.

Strateegia meetmeid arendatakse tihedas koostöös kõigi töötajatega, samuti kooskõlas ameti kui organisatsiooni muude toimuvate algatustega, näiteks organisatsiooni arengukava ja digipöörde projektiga, sest need võivad mõjutada meie pakutavaid tooteid ja teenuseid ning nõuda teabevahetuseesmärkide kohandamist.

Tihe ja korrapärane koostöö Euroopa Komisjoni rände ja siseasjade peadirektoraadi ja teiste ELi asutustega peamiste teabevahetusmeetmete valdkonnas on väga oluline, et tagada meie tegevuse edu ja võimendus. See hõlmab rände ja siseasjade peadirektoraadi asutuste teabevahetusvõrgustiku ja ühismeedia koordineerimisrühma korrapäraseid koosolekuid.

Käesolevat strateegiat täiendavad meie muud strateegiad, näiteks ametisisese teabevahetuse strateegia ning klientide kaasamise ja kliendikogemuse strateegia.

Strateegia aasta töökavad lisatakse aastate 2026–2028 ühtsesse programmdokumenti.



Soovitatav viide: Euroopa Liidu Uimastiamet (2025), *EUDA teabevahetusstrateegia aastateks 2025–2028*, Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luxembourg.

Õigusteave: EUDA ega ükski EUDA nimel tegutsev isik ei vastuta käesolevas väljaandes sisalduva teabe võimaliku kasutamise korral.

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2025

© Euroopa Liidu Uimastiamet, 2025
Reprodutseerimine on lubatud allikale viidates.

See väljaanne on avaldatud ainult elektrooniliselt.

EUDA, Praça Europa 1, Cais do Sodré, 1249-289 Lissabon, Portugal
Tel (351) 211 21 02 00 | info@euda.europa.eu | euda.europa.eu