EUDA
EUROPEAN UNION
DRUGS AGENCY

Straitéis Chumarsáide EUDA 2025-2028

Cur chuige lena dtugtar tús áite do chustaiméirí

Clár ábhar

Comhthéacs agus aidhmeanna 3

Treoirphrionsabail 4

Cur chuige i leith na cumarsáide lena dtugtar tús áite do chustaiméirí 4

Bunluachanna 5

Cuspóirí cumarsáide straitéisí 6

Ár gcustaiméirí 7

Seacht ngrúpa custaiméirí 7

Pointí fócasacha náisiúnta EUDA – i gcroílár ár dtimpeallachta cumarsáide 8

Ag díriú ar an tsochaí shibhialta – babhta comhair atá ag teacht chun cinn 9

Cainéil agus gníomhaíochtaí cumarsáide 9

Táirgí agus seirbhísí 12

Cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí 12

An t-eispéireas custaiméirí EUDA 13

Ilteangachas agus inrochtaineacht 13

Punann táirgí agus seirbhísí 14

Rath a thomhas 15

Cur chun feidhme 16

Comhthéacs agus aidhmeanna

Is fadhbanna domhanda iad úsáid drugaí aindleathacha agus gáinneáil ar dhrugaí, fadhbanna a gcuirtear sláinte agus slándáil shaoránaigh an Aontais i mbaol dá mbarr. Tá staid na ndrugaí casta sa lá atá inniu ann, agus tá substaintí láidre á dtáirgeadh, tá gáinneáil á déanamh orthu, agus tá siad á ndíol ar scála nach bhfacthas riamh roimhe. Tá ról ríthábhachtach ag Gníomhaireacht Drugaí an Aontais Eorpaigh (EUDA) maidir le freagairt ar an bhfeiniméan sin. Déanaimid cinnte de go bhfuil an tAontas ullamh agus ábalta aghaidh a thabhairt ar na dúshláin a bhaineann le staid na ndrugaí sa lá atá inniu ann, agus go mbeidh se in ann acu amach anseo chomh maith céanna. Trínár gcuid oibre, rannchuidímid le beatha daoine a shábháil agus cur leis an tsábháilteacht ar shráideanna na hEorpa.

Ónár mbunáit sa Phortaingéil, cabhraímid le hinstitiúidí an Aontais agus leis na Ballstáit teacht roimh bhagairtí a bhaineann le drugaí agus freagairt go héifeachtach orthu, agus tugaimid tacaíocht dóibh ina leith sin. Eisímid foláirimh shláinte agus shlándála agus teachtaireachtaí faoi riosca, comhroinnimid eolas agus molaimid beartais agus gníomhaíochtaí fianaisebhunaithe chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna ar bhealach éifeachtúil. Bunaíodh an Ghníomhaireacht an 2 Iúil 2024 chun teacht in ionad an Lárionaid Faireacháin Eorpaigh um Dhrugaí agus um Andúil i nDrugaí (EMCDDA).

Leis an straitéis chumarsáide seo, tacaítear le fís bhonnlíne EUDA a bhaint amach, is é sin gur muidne 'Gníomhaireacht Drugaí an Aontais Eorpaigh' a oibríonn ar do shon féin. Leagtar amach inti an chaoi a mbeidh ár ngníomhaíochtaí cumarsáide ina gcabhair i dtaobh ár bpríomhchuspóirí straitéiseacha a bhaint amach ar bhealach comhleanúnach agus comhordaithe. Ach an straitéis seo a chur chun feidhme go héifeachtach, trí bhíthin plean gníomhaíochta bliantúil, tacófar lenár sainordú, ár gcuspóirí, ár luachanna, ár bhfís agus ár spriocanna a bhaint amach tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Rannchuidiú le hullmhacht an Aontais maidir le drugaí chun beatha daoine a shábháil trí ghníomhú anois agus teacht roimh a bhféadfadh tarlú amach anseo;
- EUDA a chur chun cinn mar an Ghníomhaireacht chun beart a dhéanamh maidir le fadhbanna a bhaineann le drugaí;
- Cur leis an gclú atá ar EUDA agus an clú sin a chothú trína infheictheacht agus a rannpháirtíocht le custaiméirí a fheabhsú;
- Féachaint chuige go mbíonn teacht ag cách ar fhaisnéis ardcháilíochta, iontaofa maidir le staid na ndrugaí, agus;
- Punann na gcainéal cumarsáide a bharrfheabhsú ar mhaithe le for-rochtain éifeachtach.

Treoirphrionsabail

Cur chuige i leith na cumarsáide lena dtugtar tús áite do chustaiméirí

Chun críocha ár n-oibre i dtaobh na cumarsáide, agus ar mhaithe le soiléireacht, tagraímid dár lucht féachana mar chustaiméirí. Áirítear leo na páirtithe leasmhara, na comhpháirtithe agus na baill uile de na grúpaí custaiméirí a dtugtar tuairisc orthu thíos.

Lenár gcur chuige lena dtugtar tús áite do chustaiméirí, cuirtear na prionsabail seo a leanas i bhfeidhm:

- Tá cleachtais cumarsáide barrmhaith eolaíochta i bhfeidhm againn, cuir i gcás bainimid úsáid as **teanga shoiléir** lena ligtear dúinn labhairt go díreach lenár lucht féachana.I gcomhréir leis an misean atá againn, tá sé ina aidhm againn a bheith dírithe ar ghníomhaíocht agus cur chuige teanntásach a ghlacadh i leith na cumarsáide chun tionchar a imirt ar an láthair.

- **Trí chur chuige a ghlacadh atá dírithe ar chustaiméirí**, cuirimid chun feidhme prionsabail amhail comhbhá, uileghabhálacht agus feabhas leanúnach, prionsabail a dtacaítear leo le cleachtais cosúil le mapáil a dhéanamh ar aistear na gcustaiméirí, tástáil úsáideoirí, agus dearadh atá sofhreagrúil agus atriallach.

- Tá **an t-ilteangachas** i gcroílár ár ngníomhaíochtaí i leith na cumarsáide. Déanaimid iniúchadh ar nuálaíochtaí i réimse an aistriúcháin d’fhonn ábhar inrochtana a sholáthar atá oiriúnaithe ó thaobh cultúir de.

- Glacaimid go fonnmhar leis **an gclaochlú digiteach** agus leis na deiseanna a thapaítear dá bharr chun cumarsáid thráthúil, spriocdhírithe agus éifeachtach a dhéanamh. Tugaimid tús áite don digitiú i dtaobh ár dtáirgí agus ár seirbhísí.

- Bíonn **an nuálaíocht** ina spreagadh ag an gcur chuige atá ag EUDA i leith na cumarsáide: déanaimid teicneolaíochtaí agus cineálacha cur chuige nua a thriail agus a thástáil go rialta chun tacú lenár ngníomhaíochtaí, agus chun iad a fhorbairt agus a leathnú amach.

- Tugaimid tús áite **don inrochtaineacht**, lena chinntiú go bhfuil ár n-aschuir agus ár dteachtaireachtaí ar fáil do chách.

- Glacaimid le prionsabail **na sonraí oscailte**, agus soláthraímid ár gcuid sonraí i bhformáidí éagsúla le haghaidh athúsáide, agus tríd an tairseach sonraí Eorpach san áireamh. Soláthraímid sonraí foinseacha lenár dtáirgí i gcónaí.

- **Tugaimid an chumhacht dár líonraí** chun cumarsáid a dhéanamh thar ár gceann. An tráth céanna, aithnímid an chumhacht chomórtha atá againn chun idirphlé agus díospóireacht ar shaincheisteanna tráthúla a spreagadh, mar shampla trí chomhdhálacha agus ceardlanna idirnáisiúnta.

- **Aithnímid** gur riachtanas atá ag dul i dtreise dár gcustaiméirí é an fhéinseirbhís maidir le hábhar saincheaptha a rochtain, ós rud é gurb é an fhéinsheirbhís an bealach isteach is fearr chun freastal ar a riachtanais.

- **Cuirimid i gcoinne na mífhaisnéise** trí scéalta gan bhunús a bhréagnú, trí dhul i ngleic le bréagnuacht agus trína chinntiú go mbítear oscailte faoi ábhar a ghintear leis an intleacht shaorga (IS). Tugaimid tús áite do sheiceáil fíricí, d'fhíorú foinsí agus do lipéadú soiléir a bheith ar ábhair a ghintear le IS ionas go mbeidh muinín agus iontaoibh ag ár ngrúpaí custaiméirí asainn.

- Tugaimid tús áite do **chomhlíonadh** an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí trí theachtaireachtaí soiléire só-úsáidte a chur amach maidir le cleachtais cosanta sonraí, agus trí chumhacht a thabhairt dár gcustaiméirí smacht a bheith acu ar a gcuid sonraí pearsanta féin.

Bíonn saol na cumarsáide de shíor ag athrú.Is mór an difríocht idir na teicneolaíochtaí atá ar fáil anois agus iad siúd a bhíodh á n-úsáid díreach cúpla bliain ó shin. Fágann sé sin go bhfuil gá le hardleibhéal gairmiúlachta agus le saineolas sonrach chun coinneáil suas le forbairtí agus d'fhonn dul in oiriúint dóibh.Is riachtanach d'aon ghairmí cumarsáide a bheith ag foghlaim go leanúnach.

Bunluachanna

Ionas go n-éireoidh le cumarsáid straitéiseach ar bith, ní mór í a ailíniú le bunluachanna na Gníomhaireachta. Is ar bhonn na mbunluachanna sin a threoraítear gníomhaíochtaí EUDA, a spreagtar baill foirne ina bhfeidhmíocht ghairmiúil, agus a chuirtear bonn eolais faoi bheartais agus idirghníomhaíochtaí amach anseo le custaiméirí. Is iad seo a leanas na ceithre bhunluach: (1) barrfheabhas eolaíochta, (2) ionracas agus neamhchlaontacht, (3) a bheith dírithe ar chustaiméirí agus ar sheirbhís a chur ar fáil, agus (4) éifeachtúlacht agus inbhuanaitheacht.

Is mar seo a leanas a bheidh na bunluachanna sin ina mbonn eolais dár ngníomhaíochtaí cumarsáide:

1. **Barrfheabhas eolaíochta** – Comhroinnfimid sonraí agus faisnéis, moltaí agus foláirimh a bheidh ag cloí leis an gcur chuige dian, láidir atá forbartha ag an nGníomhaireacht maidir le cruinneas agus trédhearcacht.
2. **Ionracas agus neamhchlaontacht** – Beimid ag gabháil dár ngníomhaíochtaí cumarsáide ar bhealach cothrom, comhsheasmhach agus neamhspleách, agus seasfaimid leis an eitic ghairmiúil agus na caighdeáin is airde an tráth céanna.
3. **A bheith dírithe ar chustaiméirí agus ar sheirbhís a chur ar fáil** – Beimid ag comhoibriú lenár gcustaiméirí, rachaimid i gcomhairle leo agus i dteagmháil leo chun tacú leis na spriocanna agus na tosaíochtaí atá againn araon a bhaint amach.
4. **Éifeachtúlacht agus inbhuanaitheacht** – Tabharfaimid tús áite do ghníomhaíochtaí a bhfuil luach le baint astu, atá éifeachtacht ó thaobh costais de agus lena gcuirtear

inbhuanaitheacht chorparáideach chun cinn.

Cuspóirí cumarsáide straitéisí

Tá ár dtrí chuspóir straitéiseacha cumarsáide ag teacht le spriocanna corparáideacha agus sainordú na Gníomhaireachta agus ag tacú leo.Is bunús iad i gcomhair na ngníomhaíochtaí cumarsáide go léir, agus féachtar chuige ar an gcaoi sin go bhfuil cur chuige comhsheasmhach, aontaithe againn maidir le bheith ag déileáil le grúpaí custaiméirí na Gníomhaireachta.

1. Bímid i mbun cumarsáide ar bhealach atá éifeachtach, trédhearcach, spriocdhírithe agus tráthúil

- Déanaimid faireachán ar fhorbairtí i réimse na ndrugaí agus ar phlean oibre bliantúil na Gníomhaireachta chun príomhcheisteanna agus deiseanna cumarsáide a shainaithint.
- Cruthaímid teachtaireachtaí tábhachtacha maidir le príomhghníomhaíochtaí EUDA agus féachaimid chuige go gcuirtear in iúl ar bhealach comhsheasmhach iad, agus go mbíonn branda agus guth láidir, comhtháite againn.
- Forbraímid plean cumarsáide mar chuid dár dtimthriall pleanála bliantúil, ina sonraítear na príomhghníomhaíochtaí cumarsáide, na tosaíochtaí, na cuspóirí agus na príomhtháscairí feidhmíochta.
- Sainaithnímid torthaí inmhianaithe dár dtionscnaimh chumarsáide atá nasctha le tionscadail agus gníomhaíochtaí.
- Táimid fós i mbun tús áite a thabhairt do chlaochlú digiteach na Gníomhaireachta.

2. Glacaimid cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí chun ár seirbhísí agus ár dtáirgí a fhorbairt

- Déanaimid riachtanais ár gcustaiméirí agus ár líonraí a fhiosrú agus a shainaithint, déanaimid táirgí agus seirbhísí saincheaptha a dhearadh.
- Bainimid úsáid as an bhfriotal, na modhanna agus na bealaí iomchuí chun teachtaireachtaí a chomhroinnt de réir ábhair agus lucht féachana.
- Glacaimid cur chuige sofhreagrúil maidir le teachtaireachtaí a chur in oiriúint, lena n-áirítear dearadh atriallach agus meastóireacht agus aiseolas rialta chun ár ngníomhaíochtaí cumarsáide a bharrfheabhsú.

3. Bíonn cumarsáid agus rannpháirtíocht oscailte, dhíreach ar bun againn lenár gcustaiméirí

- Bímid ag obair i ndlúthchomhar le príomh-chomhpháirtithe na Gníomhaireachta, lena n-áirítear institiúidí an Aontais, líonra REITOX na bpointí fócasacha náisiúnta, gníomhaireachtaí an Aontais, tríú tíortha, eagraíochtaí idirnáisiúnta agus eagraíochtaí sochaí sibhialta.

- Cleachtaimid éisteacht ghníomhach agus rannpháirtíocht ghníomhach lenár gcustaiméirí ar fud ár mbealaí cumarsáide.
- Bainimid úsáid as cur chuige tionscadalbhunaithe agus cur chuige 'comhairliúcháin' maidir le gníomhaíochtaí cumarsáide chun comhghleacaithe ó gach cearn den Ghníomhaireacht agus ó chomhpháirtithe seachtracha a chumhachtú agus a uas-sciliú.

Is trí shainordú, cuspóir, fís agus spriocanna EUDA a chinntear seasamh na Gníomhaireachta. Is muidne *an fhoinse shaineolais is fearr* maidir le hábhair a bhaineann le drugaí, agus ní hé amháin go bhfuil ainm in airde orainn maidir le cáilíocht ár n-eolais eolaíochtbhunaithe, ár bhfaisnéise iontaofa, ár bhfoláireamh agus ár moltaí, ach is amhlaidh atá freisin maidir lenár seirbhísí agus maidir leis an aird a thugaimid ar aghaidh a thabhairt ar na riachtanais a bhíonn ag daoine.

Ár gcustaiméirí

Ag EUDA, is mór againn a bheith ag plé lenár gcustaiméirí. Sainaithnímid a gcuid riachtanas, cruthaímid ábhar saincheaptha bunaithe orthu sin, agus déanaimid é a bheachtú go leanúnach trí leas a bhaint as na bealaí agus na bearta iomchuí. Tá sé sin i gcroílár chur chuige na Gníomhaireachta, cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí.

Inár bhforógra, sainítear EUDA mar 'an Ghníomhaireacht Eorpach drugaí a oibríonn ar do shon' agus atá ar fáil chun fónamh do chách, agus dearbhaítear an méid seo a leanas ann freisin: 'EUDA – seasaimid leatsa. Ag gníomhú inniu, ag teacht roimh an lá amárach'. Sa chonradh atá againn maidir le heispéireas na gcustaiméirí, déantar an ról sin a athdhearbhú agus gealltar tacú le custaiméirí agus iad a threorú leis an maíomh: 'Déanfaimid difríocht ach oibriú as lámha a chéile!'

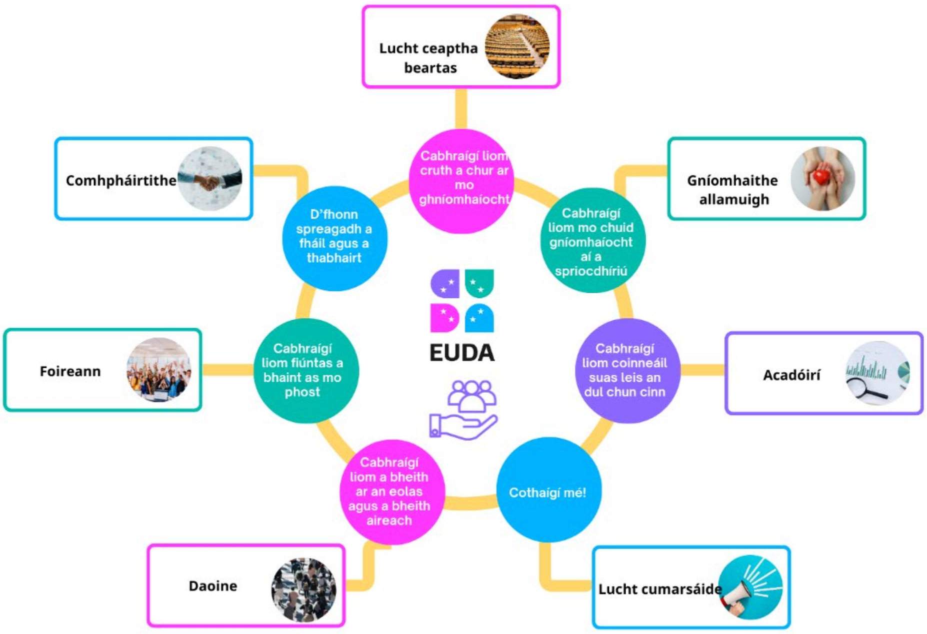
Seacht ngrúpa custaiméirí

Tá EUDA ann chun fónamh ar a lán custaiméirí agus chun idirghníomhú leo. D ghrá cúrsaí leagain amach, ta siad roinnte ina seacht ngrúpa againn de réir na leasanna atá i bpáirt acu (tugtar samplaí roghnaithe idir lúibíní):

- **Lucht ceaptha beartas** (in institiúidí an Aontais, i mBallstáit an Aontais agus i dtríú tíortha a bhfuil socruithe oibre sínithe againn leo, le comhpháirtithe i dtionscadail comhair idirnáisiúnta)
- **Gníomhaithe allamuigh** (gairmithe agus cleachtóirí atá oibríonn i réimse na ndrugaí, lena n-áirítear sa chúram sláinte agus i bhforfheidhmiú an dlí, eagraíochtaí neamhrialtasacha, eagraíochtaí sochaí sibhialta)
- **Acadóirí** (an pobal eolaíochta, taighdeoirí, gairmithe ardoideachais, mic léinn)
- **Comhpháirtithe agus comhchruthaitheoirí** (pointí fócasacha náisiúnta REITOX, gníomhaireachtaí de chuid an Aontais sa phunann Ceartas agus Gnóthaí Baile agus gníomhaireachtaí eile de chuid an Aontais a bhfuil leasanna coiteanna acu, eagraíochtaí agus gníomhaireachtaí de chuid na Náisiún Aontaithe agus eagraíochtaí

agus comhlachais idirnáisiúnta neamhrialtasacha a bhíonn ag obair i réimse na ndrugaí)
- **Daoine** (daoine aonair agus pobail, agus béim á leagan ar dhaoine óga, ar theaghlaigh agus ar dhaoine a úsáideann drugaí nó a bhíodh á n-úsáid)
- **Foireann agus pobal EUDA** (comhghleacaithe in EUDA, baill dár bpobal agus daoine ar spéis leo a bheith páirteach inár nGníomhaireacht)
- **Lucht cumarsáide** (na meáin, iriseoirí, gníomhaireachtaí preasa, tionchairí).

Déanaimid anailís ar cé na rudaí a spreagann gach grúpa custaiméirí chun faisnéis agus treoir a lorg ó EUDA, agus bainimid leas as an léargas sin chun ár dtáirgí agus ár seirbhísí cumarsáide agus dearaidh a chur in oiriúint (féach an ghrafaic).



Pointí fócasacha náisiúnta EUDA – i gcroílár ár dtimpeallachta cumarsáide

Is príomh-chomhpháirtí inár dtimpeallacht chumarsáide é líonra pointí fócasacha náisiúnta REITOX, atá lonnaithe i ngach Ballstát, sa Tuirc agus san Iorua, agus sa Choimisiún Eorpach. Is grúpa tábhachtach páirtithe leasmhara iad na pointí fócasacha dár dtáirgí agus dár seirbhísí, agus tá ról ríthábhachtach acu freisin i dtaobh cabhrú linn teagmháil a dhéanamh lenár gcustaiméirí ar an láthair i ngach Ballstát, agus níos faide i gcéin. Is iad ár n-ambasadóirí, ár saineolaithe teanga agus cultúir, ár gcomhchruthaitheoirí, ár lucht logánaithe ábhair, ár lucht scaipthe scéala, agus ár lucht éisteachta iad. An tráth céanna, tá a gcláir oibre náisiúnta féin ag na pointí fócasacha náisiúnta, rud a gcomhroinnimid inár gcumarsáid lenár gcustaiméirí nuair is ábhartha sin.

Tá a fhéiniúlacht féin ag an líonra mar fhobhranda de chuid EUDA, agus táimid ag cur le ról cumarsáide an líonra mar leathnú ar an nGníomhaireacht agus mar bhealach lena scéal a scaipeadh, lena n-áirítear a mbrandaí náisiúnta a úsáid i dteachtaireachtaí comhpháirteacha. Bímid ag obair lenár bpointí fócasacha chun na huirlisí agus an oiliúint a theastaíonn uathu a fhorbairt.

Ag díriú ar an tsochaí shibhialta – babhta comhair atá ag teacht chun cinn

Le comhar níos dlúithe idir EUDA agus eagraíochtaí sochaí sibhialta i réimse na sláinte agus na sábháilteachta poiblí, tugtar isteach gné nua dár ngníomhaíochtaí cumarsáide. Bíonn láithreacht láidir áitiúil ag eagraíochtaí sochaí sibhialta agus bíonn muinín ag a bpobail astu, rud a fhágann go bhfuil ról tábhachtach acu maidir le riachtanais atá ag teacht chun cinn a shainaithint, mífhaisnéis a chomhrac agus teachtaireachtaí soiléire inrochtana a chur in iúl, go háirithe do ghrúpaí leochaileacha agus do ghrúpaí ar deacair teagmháil a dhéanamh leo. Forbraímid sásraí sonracha le haghaidh comhair chun feabhas a chur ar ár n-iarrachtaí cumarsáide agus chun bheith rannpháirteach leis an gcomhpháirtí sóisialta ríthábhachtach sin.

Cainéil agus gníomhaíochtaí cumarsáide

Is áiteanna iad ár gcainéil inar féidir le custaiméirí a bheith rannpháirteach linn, agus is áiteanna iad freisin ina gcuirimid chun cinn ár ngníomhaíochtaí agus ár n-éachtaí.Toisc ár láithreachta ar chainéil éagsúla, is féidir le custaiméirí na cinn is oiriúnaí a roghnú ag brath ar a roghanna agus a gcur chuige féin. Bainimid úsáid as cainéil ina n-aonar nó i dteannta a chéile, ag brath ar gach tionscnamh, ar a ábharthacht agus ar aidhm na teachtaireachta.D'fhéadfaí a áireamh orthu sin feachtais chomhtháite chun feasacht a mhúscailt, moltaí beartais a dhéanamh maidir le príomhcheisteanna a bhaineann le drugaí, faisnéis a chur ar fáil, nó glao chun gnímh. Leis an gcur chuige éagsúil sin, féachtar chuige go mbíonn ár ngníomhaíochtaí cumarsáide cuimsitheach agus spriocdhírithe.

Is féidir na cainéil a chur ina gcatagóirí de réir chineál na cumarsáide.Cuidítear ar roinnt cainéal le EUDA cumarsáid a dhéanamh le custaiméirí, agus ar chainéil eile cuidítear le custaiméirí cumarsáid a dhéanamh linne.Tá sé mar aidhm againn na cainéil éagsúla a bheith ag luí le chéile, agus féachaint chuige go mbeidh eispéireas rianúil ag na custaiméirí.Tá an idirghníomhaíocht ina príomhghné dár straitéis i dtaobh na gcainéal.

Cainéal/gníomhaíocht	Cur síos/cuspóir
Suíomh gréasáin	• Bunchloch ár láithreachta digití agus an áit a ndéanann ár gcustaiméirí ár bhfaisnéis a rochtain. • Bíonn ábhar tráthúil, faisnéis, nuacht, sonraí, léirshamhlaithe sonraí, grafaicí faisnéise, físeáin agus táirgí le fáil ann.

Cainéal/gníomhaíocht	Cur síos/cuspóir
	• Soláthraítear faisnéis shoiléir, inrochtana ann i dteangacha éagsúla agus mealltar cuairteoirí le hábhar an-spéisiúil. • Treoraítear custaiméirí chuig an bhfaisnéis agus na sonraí a theastaíonn uathu agus is gné lárnach é den eispéireas pearsantaithe úsáideora. • Baintear úsáid níos mó as i gcónaí chun aiseolas a bhailiú ó chustaiméirí agus a bheith rannpháirteach leo. • Is é an príomhbhealach é lena gcuirimid fotha faisnéise ar fáil do chórais faisnéise eile agus don intleacht shaorga (IS).
Na meáin shóisialta	• Úsáidtear na meáin shóisialta chun faisnéis chruinn, thráthúil a chomhroinnt faoinár dtorthaí agus faoinár dtionscnaimh, chun daoine a chur ar an eolas agus bheith rannpháirteach leo, agus chun muinín an phobail a chothú. • Leis sin tugtar deis dúinn éisteacht lenár gcustaiméirí agus idirghníomhú leo, agus pobail custaiméirí a chothú a bhfuil leasanna coiteanna acu. • Ós rud é gur ar an toirt a fheidhmíonn na meáin shóisialta, bainimid úsáid astu freisin chun freagairt i bhfíor-am d'imeachtaí domhanda agus d'ábhair a bhaineann lenár gcustaiméirí.
Tionchairí/tacaíocht tríú páirtí	• Is éard atá i gceist le bheith ag obair le tionchairí meán sóisialta ná tógáil ar a n-inchreidteacht agus a dtionchar chun dul i gcion ar lucht féachana leathan, agus chun an scéal faoi thorthaí agus gníomhaíochtaí EUDA a scaipeadh. • Trí rannpháirtiú le daoine agus le saineolaithe aitheanta i réimse na ndrugaí ar na meáin shóisialta, cuidítear lenár n-iarrachtaí cumarsáide a leathnú.
An ghné chlosamhairc	• Lenár bhfíseáin, cuirimid oideachas ar ár gcustaiméirí, cuirimid ar an eolas iad agus bímid rannpháirteach leo trí ábhar amhairc agus fuaime. • Tá méadú ag teacht ar an éileamh ónár gcustaiméirí ar ábhar closamhairc, podchraoltaí san áireamh.
Imeachtaí ar líne agus hibrideacha	• Trínár seimineáir ghréasáin bheo agus trí na taifeadtaí a dhéantar orthu, déanaimid faisnéis a chomhroinnt, bímid rannpháirteach, agus spreagaimid idirghníomhaíocht agus díospóireacht faoi shaincheisteanna a bhfuil aird ar leith orthu faoi láthair. • D'fhéadfadh seisiúin faisnéise maidir le príomhábhair, cruinnithe agus cúrsaí oiliúna a bheith san áireamh le himeachtaí eile ar líne.
Ardáin EUDA	• Faisnéis shoiléir, spriocdhírithe a sholáthar do ghrúpaí sonracha custaiméirí d'fhonn pobail fhíorúla a chothú. • Ar EUDA Connect bítear ag idirghníomhú le príomhpháirtithe leasmhara agus le líonraí

Cainéal/gníomhaíocht	Cur síos/cuspóir
	speisialaithe, chun pobail a chothú agus táirgí a chruthú ar bhonn comhpháirteach. • Lenár gcóras bainistíochta foghlama, éascaítear an ríomhfhoghlaim agus an plé trí phobal fíorúil cleachtais. • Is cainéal oscailte cumarsáide é inlíon EUDA i gcomhair cumarsáid agus idirphlé i measc na mball foirne.
Táirgí	• Ar fáil i bhformáidí digiteacha ar ár suíomh gréasáin. • Ábhar soiléir, faisnéiseach, inrochtana a sholáthar lena gcuirtear oideachas ar ár gcustaiméirí agus lena déantar muinín agus trédhearcacht a threisiú. • Ar fáil i dteangacha éagsúla (ag brath ar an topaic). • Tá roinnt táirgí ar fáil lena gcur i gcló ach iad a ordú.
Caidreamh leis na meáin	• Faisnéis chruinn, thrédhearcach, thráthúil a chomhroinnt leis na meáin chun cur le feasacht agus tuiscint an phobail ar fhadhb na ndrugaí agus ar thionscnaimh EUDA. • I measc na hoibre a bhaineann le caidreamh leis na meáin tá eisiúintí nuachta, imeachtaí preasa, agallaimh, seisiúin faisnéise, ullmhacht i gcomhair cumarsáid i gcás géarchéime, seiceáil fíricí, scéalta gan bhunús a bhréagnú, ábhar féinseirbhíse a sholáthar (ceisteanna agus freagraí, bileoga eolais) agus oiliúint sna meáin.
Ríomhphost	• Úsáidtear é chun teachtaireachtaí, doiciméid agus táirgí ilmheán a sheoladh láithreach chuig ár gcustaiméirí. • Is uirlis spriocdhírithe neamhspleách é le haghaidh feachtais ar ábhair shonracha agus chun ár nuachtlitreacha a dháileadh. • Déantar cumarsáid agus plé dhá threo ar ábhair shonracha a éascú leis.
Cruinnithe agus imeachtaí ar an láthair	• A bheith rannpháirteach lenár gcustaiméirí agus iad a chur ar an eolas trí idirghníomhaíocht dhíreach. Is bealach iad chun rannpháirtíocht agus líonrú a spreagadh agus cabhraíonn siad le muinín a chothú. • Áirítear leo cruinnithe aghaidh ar aghaidh, comhdhálacha, cruinnithe rialta ár líonraí eolaíochta, ceardlanna, fócasghrúpaí, gníomhaíochtaí oiliúna (Scoil Samhraidh agus Scoil Gheimhridh EUDA ina measc), cur i láthair, cuairteanna ar ár n-oifigí, agallaimh agus seoltaí táirgí.
Foireann EUDA	• Is ambasadóir ar son EUDA é gach ball foirne; déanann siad ionadaíocht ar luachanna, misean agus cultúr na Gníomhaireachta i ngach babhta idirghníomhaíochta, san eagraíocht féin nó lasmuigh di. Cuirimid ar chumas do bhaill foirne déanamh amhlaidh ach oiliúint a chur orthu.

Toisc go mbíonn cúrsaí cumarsáide seasta ag athrú, cothaímid cur chuige réamhbhreathnaitheach maidir leis an úsáid a bhainimid as cainéil, agus déanfaimid cainéil nua a chomhtháthú de réir mar a bheidh siad ábhartha.Mar shampla, táimid ag súil le tuilleadh aipeanna, botaí comhrá agus cúntóirí fíorúla a thabhairt isteach de réir mar a chuirfear tionscnaimh IS na Gníomhaireachta i bhfeidhm. Téimid in oiriúint freisin d'athruithe a thagann ar na meáin shóisialta, agus cuirimid ár láithreacht féin in oiriúint dóibh de réir mar is gá.

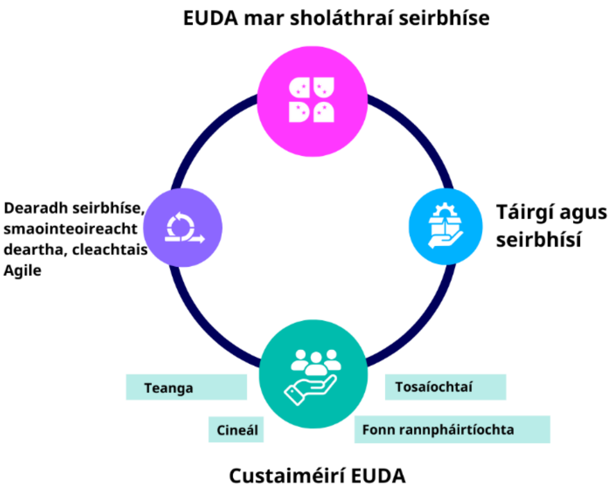
Táirgí agus seirbhísí

Tá eolas seanbhunaithe againn ar tháirgí agus ar sheirbhísí a bhuíochas den tréimhse 30 bliain ina raibh aithne orainn mar EMCDDA. Fágann sé sin, agus aithne orainn mar EUDA anois, gur caighdeán é an soláthar seirbhíse a leanfaimid orainn ag forbairt dár gcustaiméirí. Tá forbairt ár bpunann táirgí agus seirbhísí á stiúradh le cur chuige comhtháite trasghníomhaireachta, ina bhfuil saineolas faoin gcumarsáid ar fáil ón tús. Na hábhair a chlúdaímid, ní hamháin go n-eascraíonn siad as ár dtosaíochtaí ar fud na Gníomhaireachta agus as faire ar imeachtaí reatha, eascraíonn siad freisin as saincheisteanna atá ag teacht chun cinn nó as ábhair atá ábhartha dár gcustaiméirí a shainaithint.

Is iad táirgí agus seirbhísí digiteacha an chéad rogha atá againn ó thaobh formáidí de. Cuirimid chun cinn coincheap 'táirge mar sheirbhís', agus ullmhaímid aschuir lena ngabhann seirbhísí tionlacain a mbíonn níos mó ná saolré amháin i gceist leo. Leis sin, féachtar chuige go mbíonn eispéireas níos fearr ag na custaiméirí agus go gcothaítear dílseacht.

Cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí

Forbraítear ár bpunann táirgí agus seirbhísí agus aird á díriú againn ar chustaiméirí, agus leagaimid béim ar luach a chur ar fáil agus ar chlaochlú digiteach freisin. Tá an comhchruthú ríthábhachtach: bímid ag obair i ndlúthpháirt le custaiméirí chun inniúlachtaí, seirbhísí agus táirgí nua a fhorbairt, trí úsáid a bhaint as modheolaíochtaí amhail dearadh seirbhíse, smaointeoireacht deartha agus cleachtais shofhreagrúla.Forbraímid pearsantachtaí agus cuirimid tástáil úsáideoirí i gcrích lena chinntiú go gcomhlíonann ár dtáirgí agus ár seirbhísí na riachtanais sainaitheanta. Cuirimid san áireamh tosaíochtaí a bhíonn ag custaiméirí, a gcuid riachtanas ó thaobh teanga de, an fonn rannpháirtíochta a bhíonn orthu, maille leis an gcineál cumarsáide nó táirge atá de dhíth orthu. Léirítear sa ghrafaic thíos na gnéithe a bhaineann le cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí.



An t-eispéireas custaiméirí EUDA

Is é croílár gach rud a dhéanaimid eispéireas den scoth do chustaiméirí a chur ar fáil, lena ndéantar bhfreastal ar a n-ionchais agus lena sáraítear iad. Táimid tiomanta dár ngealltanas do chustaiméirí a chomhlíonadh, agus cinntímid trínár straitéis ilchainéalach go mbeidh eispéireas rianúil, comhsheasmhach acu ar fud na seirbhíse a chuirimid ar fáil, ar líne agus as líne araon.

Is é bunús an eispéiris do chustaiméirí a sholáthraíonn EUDA Córas Bainistíochta Caidrimh Custaiméirí a fhágann gur féidir idirghníomhaíocht éifeachtach a dhéanamh le custaiméirí trí rianú a dhéanamh ar fhiosrúcháin, ar aiseolas agus ar rannpháirtíocht. Tacaítear leis sin le straitéisí sonracha maidir le tacaíocht réamhghníomhach do chustaiméirí agus rannpháirtíocht leo, amhail botaí comhrá atá bunaithe ar IS agus pobail fhíorúla.

Ilteangachas agus inrochtaineacht

Tá an t-ilteangachas agus an inrochtaineacht i gcroílár ár straitéise cumarsáide, agus leagtar béim bhreise orthu de bharr an róil mhóir atá againn san Eoraip agus ar ardán idirnáisiúnta. Tá sé ríthábhachtach cumarsáid a dhéanamh i dteangacha eile seachas an Béarla d’fhonn tionchar a mhéadú. Tacaímid go gníomhach le húsáid chórasach an Bhéarla shimplí – ar mhaithe le soiléireacht agus chun an ríomhaistriúchán a éascú – d’fhonn ábhar a chruthú i dteangacha oifigiúla uile an Aontais. Soláthraímid ábhar freisin i dteangacha nach teangacha de chuid an Aontais iad. De réir a chéile, tá feidhmeanna aistriúcháin uathoibríoch san áireamh ó thaobh ár seirbhísí digiteacha agus ár dtáirgí digiteacha de. Agus an méid sin á dhéanamh againn, tacaímid lenár bpríomh-chomhpháirtithe trí ábhar aistrithe a sholáthar chun fianaise a chomhroinnt ar an leibhéal náisiúnta, agus chun an dea-chleachtas a chur chun cinn ar an leibhéal réigiúnach agus ar an leibhéal áitiúil.

Toisc go bhfuil an limistéar tionchair idirnáisiúnta atá againn ag dul i méid, agus de bharr go bhfuil éileamh níos mó i gcónaí ar ábhar logánaithe, bainfidh tábhacht níos mó le hoiriúnú ár dtáirgí do chultúir éagsúla freisin.

Soláthraímid ár n-ábhar i bhformáidí lena gcinntítear go bhfuil ár gcuid faisnéise inrochtana do chách. Thairis sin, déanaimid ábhar a dhearadh sa chaoi agus gur furasta é a chomhroinnt agus a athúsáid. Leanaimid treoir a thugtar i dtreoracha an Aontais maidir le hinrochtaineacht agus sonraí oscailte i leith na dtosaíochtaí sin.

Punann táirgí agus seirbhísí

Bealach amháin chun smaoineamh faoinar ár dtáirgí agus faoinár seirbhísí is ea iad a chur ina gcatagóirí faoi cheithre cheannteideal atá lárnach i leith phríomhchuspóirí na Gníomhaireachta: réamh-mheas, foláireamh, freagairt agus foghlaim, d’ainneoin go mbaineann dúshlán leis sin toisc cineál trasnach na hoibre a bhíonn ar bun againn.

Dearcadh eile orthu sin is ea díriú ar an ngné dhaonna: conas a thugaimid freagra ar na rudaí a spreagann ár ngrúpaí custaiméirí (féach freisin an mhír maidir le grúpaí custaiméirí)?

Seo a leanas rogha samplaí de tháirgí agus seirbhísí saincheaptha a sholáthraímid de réir an chineáil custaiméara. Cur chuige táscach atá i gceist anseo, agus d’fhéadfadh cuid acu a bheith ábhartha do roinnt grúpaí custaiméirí. Tabhair faoi deara freisin nach mór ár dtáirgí agus ár seirbhísí a bheith dinimiciúil, agus nach mór a bheith in ann freagairt d’athrú tapa leo.

Lucht ceaptha beartas: foláirimh, roghanna maidir le freagairt beartais, achoimrí feidhmiúcháin, nótaí faisnéise, próifílí tíre, deaiseanna sonraí, cás-staidéir, meastóireachtaí, bunachar sonraí dlí, measúnuithe ar bhagairtí, léargas ó pháirtithe leasmhara.

Gníomhaithe allamuigh: foláirimh, mearchumarsáid, miontreoracha maidir le freagairtí ar ghnéithe éagsúla d’fhadhb na ndrugaí, tairseach um dhea-chleachtais, uirlisí, seicliostaí, treochtaí maidir le forfheidhmiú an dlí, modúil oiliúna, ábhar foghlama trí ardáin.

Acadóirí: nuashonruithe taighde, stórtha sonraí, deiseanna ó thaobh deontais de, treoirlínte eiticiúla, treoracha modheolaíochta, uirlisí chun substaintí a shainaithint, próifílí de shubstaintí, treoir maidir le huirlisí fóiréinseacha, scoileanna geimhridh agus samhraidh, treoracha curaclaim, modúil foghlama idirghníomhacha.

Comhpháirtithe agus comhchruthaitheoirí: An Tuarascáil Eorpach um Dhrugaí, tuarascálacha tíre maidir le drugaí agus taiscéalaithe sonraí, Comhdháil Liospóin maidir le hAndúil, tuarascálacha comhpháirteacha le gníomhaireachtaí eile de chuid an Aontais.

Daoine: scéalta gan bhunús a bhréagnú, scéalta pearsanta, eolaire náisiúnta acmhainní (agus liosta d’ionaid chóireála san áireamh), próifílí de shubstaintí idirghníomhacha, faisnéis faoi fholáirimh drugaí.

Foireann agus pobal EUDA: inlíon, comhráite ríomhphoist, cruinnithe agus oiliúint ar an láthair agus ar líne, gníomhaíochtaí neartaithe foirniúlachta.

Lucht cumarsáide: Iárionad preasa féinseirbhíse ina bhfuil rochtain ar shonraí, ceisteanna coitianta, an dea-chleachtas sa scéalaíocht, foinsí atá bunaithe ar shonraí, seirbhís seiceála fíricí, éisteacht ghníomhach agus idirghníomhaíocht ar chainéil na meán sóisialta.

Ábhartha do roinnt grúpaí custaiméirí: seimineáir ghréasáin, comhdhálacha, cuairteanna ar EUDA, cruinnithe líonra, cruinnithe aghaidh ar aghaidh, laethanta oscailte, grafaicí faisnéise, físeáin, nuachtlitir mhíosúil, próifílí drugaí.

Chomh maith leis na táirgí agus na seirbhísí thuasluaite, tá sé sainaitheanta againn freisin gur gá dlús a chur lenár n-iarrachtaí sna réimsí seo a leanas:

- Sonraí tíre agus táirgí tíre leathnaithe ionas gur féidir comparáid a dhéanamh idir staideanna agus treochtaí ar fud na hEorpa
- Ábhar féinseirbhíse
- Úsáid APInna (comhéadain feidhmchlár) chun rochtain ar shonraí a éascú
- Aschuir amhairc amhail grafaicí faisnéise agus léirshamhlaithe sonraí
- Aschuir chlosamhairc, agus podchraoltaí, físeáin teagaisc agus físeáin mhínitheacha ina measc
- Giotaí ábhair lena ndírítear aird ar phríomhthorthaí agus lena gcuirtear imeachtaí chun cinn.

Rath a thomhas

Cuid lárnach den straitéis seo is ea tionchar ár ngníomhaíochtaí, ár seirbhísí agus ár dtáirgí cumarsáide a thomhas. Cé chomh héifeachtach agus a bhí na cainéil, na huirlisí agus na bearta a roghnaíomar?

Agus muid ag cloí le Táscairí Cumarsáide an Choimisiúin, agus tar éis dúinn bonnlíne a shuí, leagfaimid síos spriocanna le haghaidh gníomhaíochtaí cumarsáide agus le haghaidh faireachán a dhéanamh ar thionchar. Déanfaimid tuilleadh táscairí bunaithe ar thionchar a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm de réir mar a chuirtear an straitéis i bhfeidhm.

Trí athbhreithnithe rialta a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí i ndáil le spriocanna agus cuspóirí, is féidir linn muid féin a chur in oiriúint lena chinntiú go gcomhlíonaimid ár gcuspóirí, agus chun bonn eolais a chur faoi fhorbairtí sa straitéis chorparáideach.

Toisc gur cur chuige atá dírithe ar chustaiméirí atá againn, ní mór dúinn teicnící tomhais éagsúla a bheith againn, ina mbeidh faisnéis chainníochtúil agus faisnéis cháilíochtúil araon i gceist.

Le **faisnéis chainníochtúil**, soláthraítear uimhreacha loma agus áirítear léi méadrachtaí (suíomh gréasáin, na meáin shóisialta, etc.).

Áirítear le **faisnéis cháilíochtúil** na nithe seo a leanas:

- Idirphlé lenár gcustaiméirí. Bímid réamhghníomhach agus córasach maidir le haiseolas ó chustaiméirí a bhailiú san obair laethúil a dhéanaimid.
- Uirlisí chun an tionchar ar ghrúpaí custaiméirí sonracha a thomhas (agus suirbhéanna gréasáin, agallaimh agus fócasghrúpaí san áireamh) agus chun ábharthacht a thomhas de réir ábhair, formáide agus teanga.
- Smaointeoireacht deartha agus modheolaíochtaí solúbtha, le féidearthachtaí maidir le cur chuige atriallach agus feabhsúchán leanúnach.

Tá faisnéis **cháilíochtúil agus chainníochtúil** araon i gceist le héisteacht ghníomhach agus le faireachán gníomhach chun measúnú a dhéanamh ar thionchar ár dtáirgí agus ár seirbhísí.

Cur chun feidhme

Ionas go n-éireoidh linn an straitéis seo a chur chun feidhme, ní mór í a ailíniú lenár spriocanna corparáideacha, go háirithe ár dtosaíochtaí straitéiseacha bliantúla. Leis sin, cinnteofar go mbeidh insintí agus teachtaireachtaí comhleanúnacha á gcur amach againn, mar aon le pleananna cumarsáide láidre bliantúla agus ilbhliantúla.

Cuirfear an straitéis chumarsáide chun feidhme faoi fhreagracht Stiúrthóir Feidhmiúcháin EUDA, le treoir ón Aonad um Chumarsáid, toisc gurb é an tAonad sin príomhspreagthóir ghníomhaíochtaí cumarsáide na Gníomhaireachta. Nuair is iomchuí, leagfaidh Stiúrthóir Feidhmiúcháin EUDA tosaíochtaí síos freisin maidir le riachtanais agus gníomhaíochtaí grúpaí custaiméirí, i gcomhréir leis na hacmhainní atá ar fáil agus le himeachtaí geopholaitiúla.

Forbrófar gníomhaíochtaí na straitéise i ndlúthchomhar leis an bhfoireann uile, chomh maith le tionscnaimh chorparáideacha eile atá ar siúl faoi láthair, lena n-áirítear an plean forbartha eagraíochtúla agus an tionscadal um chlaochlú digiteach, toisc go bhféadfadh tionchar a bheith acu sin ar na táirgí agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil agus go bhféadfadh sé gur ghá ár spriocanna cumarsáide a choigeartú.

Tá dlúthchomhar rialta le AS HOME (an Coimisiún Eorpach) agus le gníomhaireachtaí eile de chuid an Aontais maidir le príomhghníomhaíochtaí cumarsáide ríthábhachtach chun a chinntiú go n-éireoidh go geal lenár ngníomhaíochtaí agus go scaipfear an scéal fúthu. Áirítear leis sin cruinnithe rialta le líonra cumarsáide agus grúpa comhordaithe na meán sóisialta de chuid ghníomhaireachtaí AS HOME.

Tá straitéisí eile againn lena ndéantar comhlánú ar an straitéis seo, agus áirítear leo sin an straitéis cumarsáide inmheánaí agus an straitéis maidir le rannpháirtíocht le custaiméirí agus eispéireas na gcustaiméirí.

Áireofar pleananna oibre bliantúla don straitéis sin i nDoiciméad Clársceidealaithe Aonair 2026-2028.

Lua molta: Gníomhaireacht Drugaí an Aontais Eorpaigh (2025), *Straitéis Cumarsáide EUDA 2025-2028*, Oifig Foilseachán an Aontais Eorpaigh, Lucsamburg.

Fógra dlíthiúil: Níl EUDA ná aon duine atá ag gníomhú thar ceann EUDA freagrach as an úsáid a d'fhéadfaí a bhaint as an bhfaisnéis atá san fhoilseachán seo.

Lucsamburg: Oifig Foilseachán an Aontais Eorpaigh, 2025

© Gníomhaireacht Drugaí an Aontais Eorpaigh, 2025
Údaraítear atáirgeadh ach an fhoinse a admháil.

Níl an foilseachán seo ar fáil ach i bhformáid leictreonach.

Praça Europa 1, Cais do Sodré, 1249-289 Liospóin, An Phortaingéil
Teil. (351) 211 21 02 00 I info@euda.europa.eu I euda.europa.eu