

Aarhus Kommune

Kanalstrategi 3.0

2019 - 2022

Indhold

Om kanalstrategi 3.0	2
En rammestrategi	2
Vision	3
Hovedspor i Aarhus Kommunes kanalstrategi	3
Første hovedspor: Digitale kanaler.....	3
Bedre brug af data	3
Digitalt medborgerskab	4
Andet hovedspor: Analoge kanaler	4
Styrket borgerkontakt	4
En højere grad af ressourcestyring.....	5
Tredje hovedspor: Videreudvikling af servicekultur.....	5
Sammenhængende serviceoplevelser.....	5
Fjerde hovedspor: Øget fokus på ledelsesinformation	5
Monitorering af kanaler.....	5
Organisering af indsatsen	6
Tidsplan	6
Bilag 1: Opmærksomhedspunkter ved implementering af strategien	8
Opmærksomhedspunkter set fra et juridisk perspektiv.....	8
Opmærksomhedspunkter set fra et ledelsesperspektiv	8
Opmærksomhedspunkter set fra et APSA-perspektiv	9
Opmærksomhedspunkter set fra et ældreperspektiv.....	9
Opmærksomhedspunkter set fra et tilgængelighedsperspektiv.....	10
Opmærksomhedspunkter set fra et børne- og ungeperspektiv	11
Bilag 2: Baggrund	12
Visioner, politikker og strategier	12

Om kanalstrategi 3.0

Kanalstrategi 3.0 er en ramme-strategi for Aarhus Kommunes håndtering af henvendelser til og fra borgere, foreninger og virksomheder. Strategien fastlægger de overordnede retninger inden for fire hovedspor, som har størst strategisk betydning i forhold til at fremme de bedste, billigste og mest sikre henvendelsesformer.

Formålet med Kanalstrategi 3.0 er at skabe fælles fremdrift i forhold til at optimere Aarhus Kommunes henvendelsesformer. Strategien adresserer de kommunikationsmæssige udfordringer, som kommunen skal håndtere de kommende år. Vi står over for et paradigmeskift, hvor de vante måder at kommunikere på er under ombrydning. På den ene side bliver den personlige relation mellem afsender og modtager i stigende grad afløst af digital (selv)betjening. På den anden side har Aarhus Kommune en ambition om at gentænke velfærd og netop gøre de personlige relationer til omdrejningspunktet for de kommunale velfærdsydelser (jf. strategiplægget *Kommune forfra*). Det er et kompliceret felt at agere i, men Kanalstrategi 3.0 søger at balancere disse forhold til gavn for den samlede serviceoplevelse.

Kanalstrategi 3.0 skriver sig ind i to overordnede dagsordener, der får betydning for såvel drift som udvikling af kerneopgaver i Aarhus Kommune de kommende år. Det drejer sig dels om satsningen Smart Aarhus 2.0, der sætter fokus på, hvordan Aarhus Kommune kan bruge innovativ teknologi til at løse komplekse udfordringer. Særligt det hovedspor i strategien, der handler om digitale kanaler, rækker ind i denne satsning.

Den anden centrale dagsorden handler om GDPR og forpligtelsen på at behandle borgernes data forsvarligt. For alle hovedspor i strategien gælder det, at sikker omgang med personfølsomme oplysninger er et afgørende aspekt at forholde sig til både i forhold til fastsættelsen af kanalstrategiske indsatser og i udmøntningen af dem.

Kanalstrategi 3.0 dækker tidsrummet 2019 – 2022.

En ramme-strategi

Kanalstrategi 3.0 er ligesom de to forrige kanalstrategier en ramme-strategi. Det vil sige, at den fastlægger de overordnede retninger for Aarhus Kommunes kanalstrategiske arbejde, og derefter fastsætter og udmønter hver magistratsafdeling konkrete indsatser.

Kanalstrategien er udformet som en ramme-strategi, da den er en fælles strategi for hele Aarhus Kommune og skal favne vidt forskellige organisatoriske virkeligheder. I nogle afdelinger eksperimenterer man med robotteknologi, chatbots og avancerede smart city-tiltag, mens man i andre afdelinger endnu ikke har fået wi-fi. Hvis strategien skal opleves som meningsfuld for alle på tværs af kommunen, skal den give mulighed for, at udmøntningen af den kan tilpasses virkeligheden i hver enkelt afdeling. Afdelingerne skal hver især kunne omsætte strategien til indsatser, der er relevante lokalt.

Vision

Med kanalstrategi 3.0 vil Aarhus Kommune sikre:

- At kommunen i mødet med borgere, foreninger og virksomheder anvender de bedste, billigste og mest sikre henvendelsesformer
- En klar og tydelig kommunikation, der uanset henvendelsesform sætter borger, forening og virksomhed i centrum
- At borgere, foreninger og virksomheder oplever en effektiv og tryk kontakt med kommunen
- At Aarhus Kommune er let tilgængelig for alle – uanset alder, etnicitet, handicap, digitaliseringsgrad og foretrukken platform
- At Aarhus Kommunes henvendelsesformer gør det muligt for alle borgere at deltage i samfundet og føle sig som en del af fællesskabet
- Effektivisering af arbejdsgange og frigørelse af ressourcer

Hovedspor i Aarhus Kommunes kanalstrategi

Nedenfor er opstillet fire hovedspor, som har særlig strategisk betydning. For hvert hovedspor udpeger strategien de centrale områder, som Aarhus Kommune vil sætte fokus på frem til 2022 med henblik på at opfylde strategiens formål og vision.

De fire hovedspor i kanalstrategien er:

1. Digitale kanaler
2. Analoge kanaler
3. Videreudvikling af servicekultur
4. Ledelsesinformation

For hvert hovedspor er nævnt eksempler på indsatsområder. Eksemplerne er ment som inspiration. Hver magistratsafdeling fastlægger selv de konkrete indsatser inden for hovedsporene, som er relevante i den lokale kontekst.

Første hovedspor: Digitale kanaler

I forhold til digitale kanaler sætter Aarhus Kommune fokus på at fremme: Bedre brug af data og digitalt medborgerskab.

Bedre brug af data

Aarhus Kommune skal forbedre brugen af data om borgere, virksomheder og foreninger med henblik på at skabe større merværdi for alle parter. Bedre brug af data gør håndteringen af en henvendelse mere effektiv og øger oplevelsen af tilfredshed for såvel kommune som den anden part.

Eksempler på indsatsområder

- Bedre integration mellem fagsystemer:
 - Indsats i forhold til at sikre bedre integration mellem fagsystemer, så data kan genbruges forsvarligt på tværs af systemerne.

- (Videre)udvikling af digitale løsninger:
 - Digitale løsninger skal i højere grad genbruge data fx i forbindelse med NemID. Når en borger logger på en løsning med NemID, skal borgeren ikke efterfølgende indtaste navn, adresse, cpr-nummer og telefonnummer, da disse data allerede er knyttet til NemID'et.

Digitalt medborgerskab

Borgere, virksomheder og foreninger skal opleve det som nemt at komme i kontakt med kommunen og deltage i de kommunale og politiske beslutningsgange.

Eksempler på indsatsområder

- Digital inklusion:
 - Indsats for at fremme kendskab til Digital post og andre digitale løsninger hos de målgrupper, der er digitalt kompetente, men hvor brugen alligevel er ringe udbredt (fx unge). Målgrupperne skal opleve kommunens digitale løsninger som relevante og brugervenlige. Det skal være nemt at få løst sit digitale ærinde hos kommunen.
 - Indsats for at understøtte brug af Digital post og andre digitale løsninger hos de målgrupper, der ikke er digitalt kompetente, og hvor brugen derfor er ringe udbredt (fx ældre borgere). Målgrupperne skal føle sig trygge i mødet med kommunens digitale løsninger. Der skal være let og hurtig adgang til hjælp for dem, som går i stå (fx i form af Den Digitale Hotline).
 - Indsats for at understøtte, at kommunikation med borgere foregår på mange forskellige platforme (fx mobile enheder). Mange brugere klarer digitale ærinder, når de er på farten. Det skal kommunens løsninger kunne håndtere.
- Adgang til egne data:
 - Indsats for at øge borgeres adgang til egne data for dermed at understøtte aktivt medborgerskab. Ved nemmere adgang til egne data skal borgerne opleve en høj grad af mulighed for at deltage aktivt i samfundet.

Andet hovedspor: Analoge kanaler

I forhold til analoge kanaler som fx telefoni og det fysiske møde sætter Aarhus Kommune fokus på: Styrket borgerkontakt og en højere grad af ressourcestyring.

Styrket borgerkontakt

Aarhus Kommune skal styrke borgeres og virksomheders oplevelse af en sammenhængende, serviceorienteret og lettilgængelig kommune, der håndterer henvendelser effektivt.

Eksempler på indsatsområder

- Øget fokus på straksafklaring:
 - Indsats for hurtigere håndtering af klager fra borgere og virksomheder, sådan at såvel kommunen som modparten kan reducere forbruget af tid, omkostninger og frustrationer.

En højere grad af ressourcestyring

Aarhus Kommunen sætter fokus på en højere grad af ressourcestyring. Det åbner dels muligheder for effektivisering og dels for frigørelse af ressourcer til andre opgaver. For borgere, virksomheder og foreninger giver effektiv ressourcestyring en oplevelse af en serviceorienteret og fokuseret kommune.

Eksempler på indsatsområder

- Øget mulighed for tidsbestilling:
 - Tidsbestilling giver både bedre muligheder for ressourcestyring og planlægning for såvel kommunen som den anden part.
- Styrket fokus på internt samarbejde om telefoni

Tredje hovedspor: Videreudvikling af servicekultur

I forhold til at videreudvikle en god servicekultur sætter Aarhus Kommune fokus på sammenhængende serviceoplevelser.

Sammenhængende serviceoplevelser

Borgere, virksomheder og foreninger skal opleve Aarhus Kommune som sammenhængende, serviceorienteret og lettilgængelig kommune.

Eksempler på indsatsområder

- Kortlægning af brugerrejser:
 - Indsat i forhold til at kortlægge brugerrejsen inden for udvalgte områder. Kortlægningen er afsat til at optimere kontaktpunkter og service.
- Kortlægning af datarejser:
 - Indsat i forhold til at kortlægge datarejsen inden for udvalgte områder. Kortlægningen er afsat til at optimere transaktioner og håndtering af data.
- Styrket fokus på arbejdet med borgernes serviceoplevelse af mødet med Aarhus Kommune

Fjerde hovedspor: Øget fokus på ledelsesinformation

Aarhus Kommune sætter fokus på at sikre god og relevant ledelsesinformation, der gør det muligt at prioritere kanaler og træffe kanalstrategiske valg på et oplyst og analytisk grundlag.

Monitorering af kanaler

Monitorering af kanaler skal give viden om brugen af kanaler dels inden for de enkelte opgaveområder og dels på tværs af kommunen.

Eksempler på indsatsområder

- Måling af anvendelsesgrad:
 - Indsat for at kortlægge anvendelsesgraden af selvbetjeningsløsninger. Altså ikke kun antallet af transaktioner, men graden af digital selvbetjening inden for det pågældende forretningsområde.
- Data om straksafklaring, brugerundersøgelser eller lignende nyttiggøres til videreudvikling af kerneopgaven og kompetencer

Organisering af indsatsen

Da kanalstrategien er en rammestrategi, skal hver magistratsafdeling inden for de fire hovedspor fastsætte de konkrete indsatser, der relevante i den lokale kontekst. Ansvar for at fastsætte og gennemføre indsatserne og dermed udmønte strategien ligger lokalt i magistratsafdelingerne.

Hver magistratsafdeling udpeger en tovholder, der har ansvaret for at udarbejde en lokal aktivitetsplan inden for rammerne af Kanalstrategi 3.0. Aktivitetsplanen skal indeholde målbare og kapitaliserbare mål for indsatserne samt en tidsplan for udmøntning. Tovholderne afreporterer årligt til Digitaliseringsstyregruppen og Direktørgruppen i forhold til effekterne af indsatserne – med særligt fokus på tværgående indsatser.

Tovholderne mødes hvert kvartal med henblik på at koordinere indsatserne på tværs af kommunen. Derved indbyder kanalstrategien til tættere samarbejde mellem afdelingerne og til at udveksle gode idéer og erfaringer i forhold til kanalstrategiske tiltag.

Eventuel borgerinddragelse gennemføres i de enkelte magistratsafdelinger i forbindelse med udarbejdelse og udmøntning af lokale aktivitetsplaner.

Tidsplan

Vigtige milepæle for implementering af Kanalstrategi 3.0:

Tidspunkt	Aktiviteter	Aktører
Januar 2019	Godkendelse af Kanalstrategi 3.0	Direktørgruppen
2. kvartal 2019	Godkendelse af kanalstrategi 3.0	Byrådet
3. kvartal 2019	Udpegelse af tovholdere og udarbejdelse af lokale aktivitetsplaner	Magistratsafdelinger
3. kvartal 2019	Borgerservice indkalder til første sparringsmøde for tovholdere – særligt fokus på tværgående indsatser	Borgerservice
4. kvartal 2019	Lokale aktivitetsplaner forelægges for Digitaliseringsstyregruppen – drøftelse af tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen + tovholdere fra magistratsafdelingerne
1. kvartal 2020	Lokale aktivitetsplaner forelægges for Aarhus Kommunes FMU og lokale HMU'er	Tovholdere fra magistratsafdelingerne – eventuelt i følgeskab med lokale medlemmer af Digitaliseringsstyregruppen

4. kvartal 2020	Afrapportering af effekter til Digitaliseringsstyregruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen + tovholdere fra magistratsafdelingerne
4. kvartal 2020	Afrapportering til Direktørgruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen
4. kvartal 2021	Afrapportering af effekter til Digitaliseringsstyregruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen + tovholdere fra magistratsafdelingerne
4. kvartal 2021	Afrapportering til Direktørgruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen
4. kvartal 2022	Samlet afrapportering til Digitaliseringsstyregruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen + tovholdere fra magistratsafdelingerne
4. kvartal 2022	Samlet afrapportering til Direktørgruppen – med særligt fokus på tværgående indsatser	Digitaliseringsstyregruppen

Bilag 1: Opmærksomhedspunkter ved implementering af strategien

En lang række parter har bidraget til udarbejdelsen af Kanalstrategi 3.0. Det gælder:

- Direktørgruppen
- Strategisk Ledelsesforum
- Digitaliseringsstyregruppen
- Kommunikationsstyregruppen
- Aarhus Kommunes FMU
- Magistratsafdelingernes HMU'er
- Ældrerådet
- Handicaprådet
- Børn- og ungebyrådet

Parterne har peget på centrale forhold, som magistratsafdelingerne skal være opmærksomme på, når de implementerer kanalstrategien og omsætter den til konkrete indsatser.

Opmærksomhedspunkter set fra et juridisk perspektiv

Flere af strategiens indsatsområder har fokus på at genbruge data og skabe bedre integration mellem fagsystemer. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der er juridiske forhold (fx GDPR), der forpligter os og sætter grænser i forhold til at dele data på tværs af forvaltninger og magistratsafdelinger.

Dette opmærksomhedspunkt gælder følgende indsatsområder:

- Digitale kanaler – Bedre brug af data (side 3)
- Analoge kanaler – Styrket borgerkontakt (side 4)
- Videreudvikling af servicekultur – Sammenhængende serviceoplevelser (side 5)

Opmærksomhedspunkter set fra et ledelsesperspektiv

I juni 2018 var Kanalstrategi 3.0 til en indledende drøftelse på Aarhus Kommunes strategiske ledelsesforum. Her blev der blandt andet fremhævet følgende opmærksomhedspunkter:

- **Paradigmeskift**
Vi står over for et kommunikationsmæssigt paradigmeskift. De vante måder at kommunikere på er under ombrydning. Det har konsekvenser for kommunens henvendelsesformer. Det kan blandt andet være nødvendigt at aflære gamle indsigter for at kunne mestre fremtidens kommunikationsformer.
- **Ledelsesinformation**
Hvis det skal være muligt at gå mere analytisk til værks i forhold til kommunens kanalstrategiske indsatser, er der behov for bedre ledelsesinformation. Hvor mange henvendelser? Hvilke typer af henvendelser? Bedre ledelsesinformation giver mulighed for et bedre beslutningsgrundlag.

- **Prioritering af kanaler**

Kanalstrategi handler ikke kun om teknologi, men først fremmest om spørgsmålene: Benytter vi de rigtige kanaler? Hvilke kanaler er de mest velegnede til hvilke typer af henvendelser? Er der kanaler, som vi med fordel kan synliggøre? Er der kanaler, som vi med fordel kan lukke ned for?

Opmærksomhedspunkter set fra et APSA-perspektiv

APSA står for arbejdsforhold, personaleforhold, samarbejdsforhold og arbejdsmiljøforhold. Det er relevant at være opmærksom på disse forhold, da de kan blive påvirkede i forbindelse med det kanalstrategiske arbejde. Aarhus Kommunes FMU og HMU'er har blandt andet fremhævet følgende opmærksomhedspunkter ved implementering af kanalstrategien set fra et APSA-perspektiv:

- **Inddragelse af medarbejdere**

Medarbejderne kan med fordel inddrages i udarbejdelsen af de lokale aktivitetsplaner. Dermed sikres forankring og relevans for den enkelte afdeling.

- **Kompetenceudvikling**

Kompetenceudvikling af såvel medarbejdere som ledelse er centralt for det kanalstrategiske arbejde. Enhver ændring af en arbejdsgang, et fagsystem eller en kontaktflade medfører et behov for aflæring af hidtidige kompetencer og tillæring af nye kompetencer.

- **Arbejdsudstyr**

Det kanalstrategiske arbejde kan medføre ændrede behov i forhold til medarbejdernes arbejdsudstyr. Krav om at løse opgaver på en ny (og mere digital) måde kan kun indfries, hvis medarbejderne har det nødvendige udstyr til rådighed.

- **Opgaveglidning**

Når opgaver skal løses på en ny måde, kan det medføre afledte opgaver for medarbejdere andre steder i kommunen. Fx kan øget digitalisering inden for et givent fagområde aflaste medarbejderne inden for det pågældende område, men give flere henvendelser i Borgerservice fra de borgere, der ikke er digitalt kompetente. Også lokalt i de enkelte afdelinger kan digitale løsninger skabe afledte opgaver for de medarbejdere, der skal støtte og vejlede de borgere, der ikke kan selv.

- **Øget arbejdspress**

Digitalisering, automatisering og RPA-teknologi kan aflaste medarbejderne i forhold til rutinepræget arbejde. Men det kan også give et øget arbejdspress for medarbejderne, hvis det kun er de tunge opgaver, man skal løse.

- **Organisationsudvikling tager tid**

Kanalstrategiske indsatser har karakter af organisatoriske forandringsprocesser, der indebærer ændringer af arbejdsgange, rutiner og tænkemåder. Sådanne ændringer tager tid.

Opmærksomhedspunkter set fra et ældreperspektiv

Ældre borgere udgør en selvstændig målgruppe med særlige behov i forhold til kontakten med Aarhus Kommune. Derfor er Ældrerådet blevet inddraget i en tidlig fase i udformningen af Kanalstrategi 3.0 med

henblik på at indhente viden om, hvad god service er set fra ældre borgeres perspektiv. Ældrerådet fremhævede blandt andet følgende:

- **Formater**
Vigtige publikationer som fx Aarhus Kommunes Værdighedspolitik bør ikke kun formidles i digitalt format, men også i trykt format.
- **Skriftstørrelse**
Trykte publikationer har ofte for lille en skriftstørrelse. Publikationer bør have en tilstrækkelig stor skriftstørrelse, så at borgere med nedsat syn kan læse dem.
- **Snitflader til andre myndigheder**
Tættere samarbejde med andre myndigheder (som fx Udbetaling Danmark og Skat) giver bedre brugerrejser.
- **Private aktører**
De kanalstrategiske krav, som kommunen stiller til sig selv, bør den også stille til private aktører, der laver arbejde for kommunen.
- **Markedsføring af muligheder for at hjælpe pårørende**
Kommunen bør i højere grad markedsføre de muligheder, der er for at hjælpe pårørende med kontakten til kommunen. Det gælder fx fremtidsfuldmagter, digitale fuldmagter og læseadgang til Digital Post.

Opmærksomhedspunkter set fra et tilgængelighedsperspektiv

Tilgængelighed handler ikke kun om, at borgere med funktionsnedsættelser skal have adgang til kommunens bygninger og byrum på lige fod med andre borgere. Tilgængelighed handler også mere generelt om muligheden for at komme i kontakt med kommunen. Aarhus Kommunes Handicapråd har blandt andet fremhævet følgende opmærksomhedspunkter ved implementering af kanalstrategien:

- **Analoge kanaler bør suppleres af digitale - og omvendt**
Det kan give problemer for borgere med handicap, når en kommunal afdeling kun kan kontaktes via en enkelt kanaltype. For eksempel bliver borgere med hørehandicap udfordrede, hvis en afdeling stiller krav om telefonisk kontakt. Enhver afdeling bør stille både analoge og digitale kanaler til rådighed.
- **Tekstning af video**
Videoer på kommunens hjemmeside skal tekstes.
- **Henvendelser til familier**
Forældre til børn med handicap bør begge modtage henvendelser fra kommunen, frem for at det kun er den ene forældre, der får besked.

Foruden ovenstående punkter er det i forhold til et tilgængelighedsperspektiv vigtigt at være opmærksom på implementeringen af EU's direktiv om WCAG-standarden som obligatorisk standard for digital

kommunikation mellem offentlige instanser og borgerne. Direktivet indarbejdes i dansk lovgivning i en række steps frem til sommeren 2021.

Opmærksomhedspunkter set fra et børne- og ungeperspektiv

Kanalstrategi 3.0 er grundlæggende en strategi for, hvordan Aarhus Kommune vil levere god service til borgere, virksomheder og foreninger. Børne- og Ungebyrådet har blandt andet peget på følgende opmærksomhedspunkter, når det gælder service:

God service er kendetegnet ved:

- At man får løst et problem nemt og hurtigt
- At man ved, hvem man skal henvende sig til for at få løst sit problem
- At man kun behøver at henvende sig ét sted
- At man bliver talt til på en ordentlig måde
- At man hurtigt får penge retur, som man ikke skulle betale

Dårlig service er kendetegnet ved:

- Ugennemskuelige systemfejl
- At modparten ikke vil anerkende ens problem, men man selv bliver gjort til problemet
- At man bliver kastebold mellem forskellige parter, og ingen vil tage ansvar for at løse ens problem
- At man bliver talt grimt til
- At man ikke får løst sit problem

Børne- og Ungebyrådet påpeger i øvrigt, at Aarhus Kommune har et større ansvar for at levere god service end fx private virksomheder, fordi kommunen er en myndighed, som man skal kunne regne med.

Bilag 2: Baggrund

Kanalstrategi 3.0 er besluttet af Direktørgruppen og udarbejdet af Borgerservice på vegne af Digitaliseringsstyregruppen.

Visioner, politikker og strategier

Kanalstrategi 3.0 understøtter følgende visioner, politikker og strategier:

- **Aarhus-fortællingen:** Strategien understøtter visionerne i Aarhus-fortællingen om Aarhus som en god by for alle. Kanalstrategien har til hensigt at sikre, at Aarhus Kommune er let tilgængelig for alle borgere – uanset alder, etnicitet, handicap, digitaliseringsgrad, foretrukken platform mv.
- **Kommune forfra:** Strategien bidrager til debatoplæggets visioner om samskabelse af velfærd og medborgerskab. Kanalstrategien lægger op til, at såvel medarbejdere ved Aarhus Kommune som borgere, foreninger og virksomheder har en aktiv rolle, når det gælder optimeringen af henvendelsesformer.
- **Medborgerskabspolitikken:** Strategien understøtter Medborgerskabspolitikken, da den har til hensigt at sikre, at Aarhus Kommunes henvendelsesformer gør det muligt for alle borgere at deltage i samfundet og føle sig som en del af fællesskabet.
- **Digitaliseringsstrategi:** Strategien understøtter visionen fra Aarhus Kommunes digitaliseringsstrategi om at effektivisere arbejdsgange, frigøre ressourcer og fremme digitalt medborgerskab.
- **Kommunikationspolitik:** Strategien understøtter Aarhus Kommunes kommunikationspolitik, idet strategien har til hensigt at sikre klar og tydelig kommunikation, der uanset henvendelsesform sætter borger, forening og virksomhed i centrum.
- **Intern kanalstrategi:** Den interne kanalstrategi og Kanalstrategi 3.0 sikrer i fællesskab, at kommunen altid anvender de bedste og billigste og mest trygge henvendelseskanaler – uanset om der er tale om interne eller eksterne målgrupper.
- **Smart city:** Blandt andet med indsatser inden for digital inklusion (og den smarte borger) udgør kanalstrategien et vigtigt bidrag til at realisere Aarhus som en smart city.