

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
01. 03. 2011	
KAS 2011-426	
Tehtäväluokka Uppgiftsklass	236

HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALIVIRASTO
Lasten päivähoidon vastuualue

25.2.2011

Hakemus Innovaatorahastolle

Virtaa ja virettä

- Päivähoidon sähköisen asiakaspalvelun ja viestinnän kehittäminen

Lähtökohta ja nykytilanne

Lasten päivähoidon palveluissa on tavoitteena sähköisen palvelujen lisääminen, palvelukulttuurin muuttaminen käyttäjänlähtöiseksi asiakkaan osallisuutta ja omaa vastuuta vahvistaen. Tavoitteena on, että vuonna 2011 sähköisten hakemusten osuus 65 % kaikista hakemuksista.

Asiakaspalautteessa ja asiakasohjauksessa saatu kokemus osoittaa, että vanhemmat haluavat osallistua sekä päivähoitopalvelun että lapsen varhaiskasvatuksen suunnitteluun yhä enemmän sähköisiä välineitä käyttäen. Tämä edellyttää asiakastietojärjestelmän kehittämistä asiakkaalle aktiivisen vuorovaikutuksen mahdollistavaan suuntaan.

Sähköisten palvelujen laajentaminen on yhteydessä Internet viestintään. Internetin kautta välittyvä ajankohtainen tieto päivähoitopalveluista ja toimintakäytännöistä mahdollistaa tiedon lisäämisen päivähoitopalvelujen vaihtoehtoista ja valinnanmahdollisuuksista. Samalla se ohjaa asiakasta toimimaan sähköisesti.

Hankkeen tavoitteet ja vaikutukset

Hankkeessa kehitetään päivähoidon Internet viestintää. Kehittämisessä otetaan huomioon sähköisen asioinnin lisääntyminen ja viestinnän vuorovaikutuksellisuus. Päivähoidossa on paljon toimipisteitä ja onnistunut viestintä edellyttää kaikkien organisaatiotasojen viestinnän kehittämistä ja sitouttamista samanaikaisesti samaan suuntaan.

Tavoitteena on, että vanhemmat ovat entistä paremmin tietoisia päivähoitopalveluista ja palvelun vuorovaikutuksellisesta toimintatavasta.

Hankkeen vaikutuksena päivähoidon asiakasohjausprosessi tehostuu ja henkilöstöä vapautuu päivähoidon perustehtävää tukevaan vuorovaikutukseen kuten lasten kanssa toimimiseen ja kumppanuuteen lasten vanhempien kanssa.

Hankkeen toteutus ja kustannusarvio

Hanke toteutetaan vuosien 2011 - 2012 aikana. Internet viestinnän ja sähköisten palvelujen kehittämiseen palkataan projektityöntekijä.

Palkkakustannukset	50 000
Muut kustannukset	5 000
Yhteensä euroa	55 000

Allekirjoitukset

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Satu Järvenkallas
päivähoidon johtaja

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Helena Ylisipölä
vs.hallinto- ja kehittämisjohtaja