

Kommunernes Sygedagpengesystem: Personas på sagsbehandlere



	Birgitte	Anette	Mette	Zeynep	Michael
Alder	42	56	41	22	47
Arketype	Den følsomme	Den gamle rotte	Mellemlideren	Den uerfarne	Leder. Effektiviseringsmanden
Gallup Kompas	Traditionel-fællesskab	Traditionel	Moderne-fællesskab	Center-segment	Moderne
Uddannelse	Kontoruddannet	Kontoruddannet m. efterfølgende kommunom-uddannelse.	Kontoruddannet m. efterfølgende kommunom- og lederuddannelse.	Under uddannelse som kontorelev.	Socialrådgiver med lederuddannelse. Mange års ledererfaring i den offentlige sektor. Ydelseschef på 4. år.
Familie	Gift på 7. år og har tre børn, Tobias (7) og Lukas (9) og Mathilde (11).	Gift på 32. år med Flemming. Har en voksen udeboende datter, Agnete (21) og er og er også mormor.	Fraskilt, ét barn, Thomas (16).	Bor tæt på læreplads. Tre søskende, Farhad, Gökhan og Belma.	Karen (41) og to drenge, Mathias (9) og Kasper (10).
Arbejdsfunktion	Er god til at oplyse sagen, da hun har kendskab til de forskellige systemer, som informationerne kommer fra. Hun har fokus på udbetaling af sygedagpenge.	Bliver ofte spurgt til råds af de andre, når det handler om specifikke paragraffer eller udbetalinger (ikke it). Kender de vanskelige sager og kan fortælle de gode historier fra afdelingen fra tidligere år.	Ledelse af det faglige og personalemæssige. Har dog stort kendskab til arbejdet "i marken". Bruger hovedsageligt eksisterende systemer til statistiske udtræk. Kan overtage eller korrigere medarbejdere på de specifikke områder.	På nuværende tidspunkt tager hun kun de nemme sager og har telefonkontakt med borgerne. Spørger ofte Birgitte til råds.	Har intet reelt møde med eksisterende systemer, men er interesseret i den statistik, der kan genereres for at vise udvikling imod målsætningen.
Brug af eksisterende systemer	Sidder hovedsageligt med beregninger tilknyttet de mindre tunge sager og overblik over udbetalingerne.	Opretter borgere som modtagere af løbende udbetalinger. Hun tager de svære sager.	Ser på det samlede sags- og borgeroverblik, samt om der har været korrekte kontrolleringer.	Under oplæring.	Ingen.
Ønsker til fremtidens system	Borgeradgang til egen journal. Beregningsmodulet får øget gennemsigtighed.	Ændringer opdateres hurtigere end i dag. Fiktivt beregnings- og testsystem. At man stadig bevarer en vis grad af borgerkontakt, fordi ikke alt kan digitaliseres	Hurtigere digitalisering af de manuelle "lappeløsninger", der skal sikre, at systemet lovmæssigt er up to date. På den måde gøres medarbejderne mere effektive.	Brugergrænsefladen skal være nem at gå til - specielt med logiske genvejstaster. Systemet skal være moderne og intuitivt.	Betalingen for det nye system skal være gennemsigtig. Ledelsesinformation skal være tilgængelig.
Særlig holdning til it	It har virkelig hjulpet i hverdagen, men sætter en ære i stadig at kunne lave beregninger i hånden. Kan godt systemerne, men er lidt forsigtig og ikke 100% tryk ved dem.	It skal bare virke - vil helst sidde og tale med borgeren. Er lidt skeptisk over for nyt.	Bliver vred, når der konstant skal købes nye moduler for at få en ønsket funktionalitet. Det skal bare virke.	Er vokset op med medier, så har nemt ved at lære og manøvrere rundt i systemerne. Alt det juridiske kan dog være svært at få helt ind under fingerspidserne.	It er et nødvendigt redskab og interessant i forhold til visning af udvikling, men fokus er på "follow-the-money".
Mødet med forandring	Skal føle sig tryk ved forandringen, og har behov for at tale om det undervejs. Tager små skridt, ting skal ikke ske for dramatisk.	Generelt skeptisk over for forandringer, men kan lade sig overbevise af initiativtageren.	Har en meget pragmatisk tilgang til nye ting - hvad duer og hvad duer ikke. Er handlingsorienteret og struktureret.	Alt er lige nu en læringsproces, og hun er bange for "informationsoverload". Hun er lidt forsigtig og kunne godt være bedre til at sige fra.	Ser forandring som en nødvendighed for at øge effektiviteten ift. lavere budgetter. Til tider svært ved at sætte sig ind i modstand mod dette fra sine medarbejdere.
Særlige kendetegn	Havde tendens til at påtage sig mange opgaver, med meget borgerkontakt, men har i erkendelse af, at dette tærer for hårdt, valgt hovedsageligt at påtage sig en administrativ rolle. Arbejder bedst uforstyrret og fordybet, men har behov for kaffepauser, hvor hun taler med kollegaerne. Kan godt savne borgerkontakt.	Har været med "fra starten", dvs. inden rigtig it-understøttelse, så hun kan udregningerne i søvne og har prøvet altting hundredevis af gange.	Vil gerne være den demokratiske leder, men bliver lidt for ofte, efter sin egen mening, nødt til at slå i bordet og sige "sådan bliver det!". Hun har behov for at være en autoritet.	Er meget engageret i at vise dygtighed - både over for kollegaer, men ikke mindst over for sin familie. Som person er hun smilende, glad og mild.	Stort drive, og viden på sit felt (ledelse og økonomisk styring). Har ikke "gulverfaring".
Interesser	At være der for sine børn.	Er begyndt at interessere sig for den danske historie - specielt vikingetiden.	Lige begyndt til badminton, og har tidligere spillet håndbold - det skal helst være noget med en bold!	Drømmer om at flytte i egen lejlighed og få sin egen familie	Spiller Old Boys-fodbold. Synes ikke om, at det hedder Old Boys.
Rejser	Var i sommerhus på Bornholm med familien.	Holdt en afslappende hjemmeferie i haven.	Har netop været på Kreta - en rigtig afslapningsferie.	Var i Tyrkiet i sommer for at besøge sin familie.	Har for nylig været på forlænget weekend i Rom alene med sin kone.