Vejledning:

Dialogkort

”Dialogkortene” er små samtalestartere, der skal få snakken i gang om, hvad der bøvler, og hvad der giver mening i jeres hverdag.

Hvad får vi ud af at bruge Dialogkortene?

Fælles sprog og forståelse for, hvad der bøvler, og hvad der giver mening i hverdagen.

Hvem skal bruge Dialogkortene?

Dialogkortene kan bruges i samtaler mellem både medarbejdere og ledere og mellem forskellige faggrupper og enheder.

Hvordan skal vi bruge Dialogkortene?

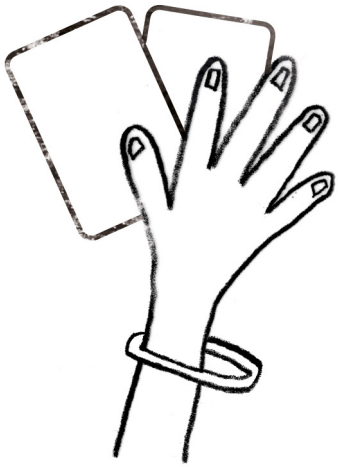
Klip *Dialogkortene* ud og tag dem med til personalemøde, et MED-udvalgsmøde, et afdelingsmøde eller lignende, hvor I normalt taler om arbejdsgange, udfordringer, samler op på ugen osv. I har også mulighed for at lave jeres egne dialogkort ved at skrive spørgsmål på de tomme dialogkort med linjer.

En anden mulighed er også at lægge kortene på bordene rundt omkring på arbejdspladsen, så I får mulighed for at have nogle mere uformelle snakke.

Sørg for, at der er en mundtlig eller skriftlig introduktion til dialogkortene, så alle ved, hvad de skal bruges til – og hvorfor.

Hvor lang tid tager det?

Tidsforbrug: 10-45 minutter afhængigt af hvilke sammenhænge I vælger at bruge *Dialogkortene* i – og hvor snakkelvstne I er.



Dialogkort

Oplever vi nogle gange at skulle udføre det samme arbejde to gange? Hvornår?

Dialogkort

Hvornår oplever vi, at vi er rigtig gode til at samarbejde?

Dialogkort

Er der en arbejdsgang eller rutine, vi kunne gøre anderledes? Hvilken?

Dialogkort

Hvilke regler giver mening for vores arbejde med kerneopgaven?

Dialogkort

Hvad forstår vi som bøvl på arbejdet?

Dialogkort

Hvad forstår vi som arbejde, der giver mening?

Dialogkort

Hvad er forskellen på arbejde, der giver god mening, og arbejde der bare bøvler?

Dialogkort

Er der regler eller arbejdsgange, vi har svært ved at se meningen med? Hvilke og hvorfor?

Dialogkort

Hvilke regler eller arbejdsgange ved vi allerede fungerer og skal fastholdes?

Dialogkort

Er der nogle arbejdsgange, regler eller lignende, der vil fungere bedre, hvis vi oplyser og uddanner?

Dialogkort

Er der regler eller arbejdsgange, som ikke virker efter hensigten?

Dialogkort

Er der nogle regler eller arbejdsgange, der burde fjernes?

Dialogkort

Dialogkort

Dialogkort

Dialogkort

Vejledning:

Beskriv udfordringerne

”Beskriv udfordringerne” hjælper jer med at skabe overblik over de udfordringer, som skaber bøvl i hverdagen.

Hvad får vi ud af at bruge Beskriv udfordringerne?

Et overblik over og en bedre forståelse af de udfordringer, der skaber bøvl i hverdagen. Værktøjet giver samtidig en fælles forståelse af hvem, der er involveret i udfordringen, og hvem I dermed skal trække på, når I arbejder videre med den.

Hvem skal bruge Beskriv udfordringerne?

Værktøjet kan bruges af både medarbejdere og ledere, for eksempel på et møde eller en workshop.

Hvis det ikke er alle, der kan deltage, så få input fra de fraværende kolleger, så alle har mulighed for at byde ind med de udfordringer, de mødes af.

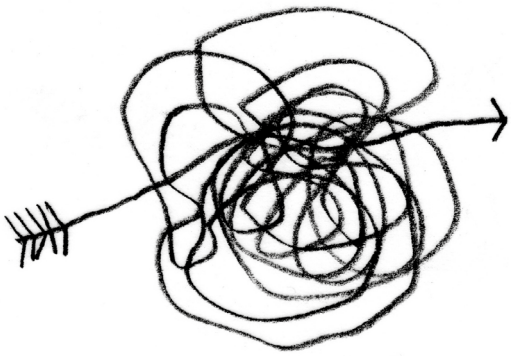
OBS: Det kan være en fordel at involvere en facilitator til at styre mødet eller workshoppen.

Hvordan skal vi bruge Beskriv udfordringerne?

Brug for eksempel *Beskriv udfordringerne* som en hjemmeopgave før en workshop, så alle har forberedt de udfordringer, de vil pege på, inden I mødes. På mødet kan I derefter gennemgå alle udfordringerne én efter én og hænge dem op på væggen, så I får et overblik.

Hvor lang tid tager det?

Hvor lang tid I skal bruge, afhænger både af antallet af deltagere og udfordringer. I kan forvente at skulle bruge omkring 10 minutter pr. udfordring.



Værktøj:

Beskriv udfordringerne

Hvorfor er det en udfordring?

Hvornår er det en udfordring?

Navn på udfordring

Hvad ville vi få ud af at løse udfordringen?

Hvem er det en udfordring for?

Hvem skal vi have med omkring bordet for at blive klogere på udfordringen?

Hvorfor er det en udfordring?

Hvornår er det en udfordring?

Hvem er det en udfordring for?

Hvem skal vi have med omkring bordet for at blive klogere på udfordringen?

Hvad ville vi få ud af at løse udfordringen?

Vejledning:

Prioritér udfordringerne

”Prioritér udfordringerne” hjælper jer, når I har fundet en række udfordringer, men ikke er sikre på, hvilke I skal kaste jer over først.

Hvad får vi ud af at bruge Prioritér udfordringerne?

Enighed om hvilke udfordringer I skal starte med at arbejde på.

Hvem skal bruge Prioritér udfordringerne?

De medarbejdere og ledere, der har været med til at pege på udfordringerne, skal være med eller være repræsenteret, når udfordringerne prioriteres.

OBS: Det er vigtigt at involvere en facilitator til at styre øvelsen.

Hvordan skal vi bruge Prioritér udfordringerne?

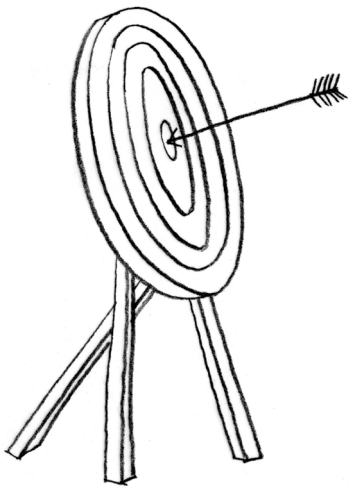
Brug *Prioritér udfordringerne* til en fælles øvelse på et møde, hvor medarbejdere, ledere og relevante kolleger fra andre faggrupper eller afdelinger er til stede.

Print figuren ud eller tegn den op på en tavle eller et whiteboard.

Brug arket fra ”Beskriv udfordringen” eller skriv hver udfordring på en post-it og placér den i figuren alt efter hvor let I tror, den er at løse og hvor stor værdi, en løsning vil have for kerneopgaven.

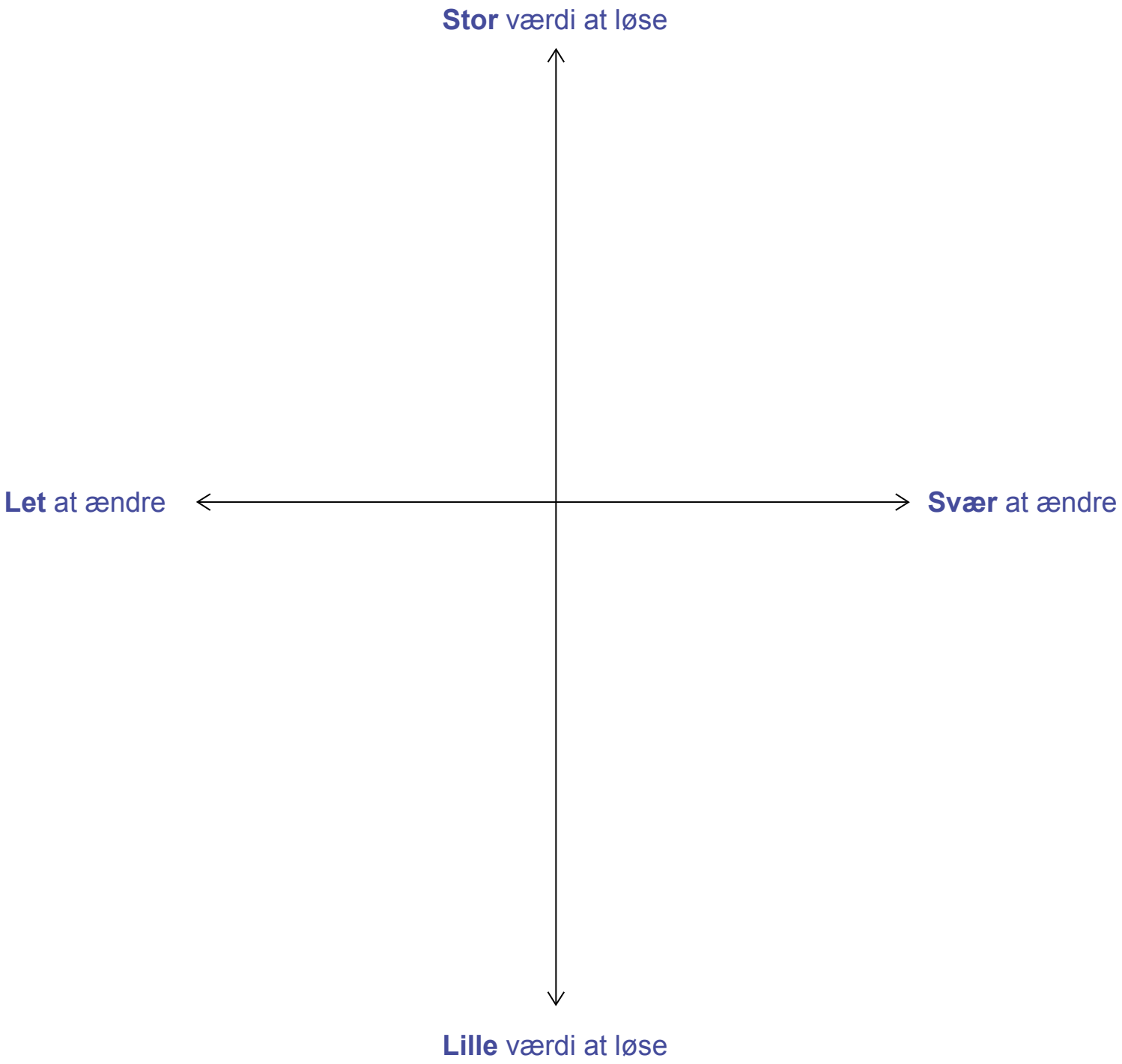
Hvor lang tid tager det?

Hvor lang tid, I skal bruge, afhænger både af antallet af deltagere og udfordringer. Det kan tage alt mellem 15 minutter til halvanden time.



Værktøj:

Prioritér udfordringerne



Vejledning:

Undersøg udfordringen

Der er flere værktøjer, I kan bruge, når I skal undersøge udfordringerne. Værktøjerne hjælper jer med at finde ud af hvorfor, hvordan og for hvem en udfordring skaber bøvl, så I kan løse den rigtigt.

Hvad får vi ud af at bruge værktøjerne?

En bedre og fælles forståelse for hvorfor en udfordring skaber bøvl – og dermed hvordan I kan begynde at løse den udfordring.

Et klarere billede af hvor i systemet udfordringen opstår, så I ved hvem, I skal involvere for at løse den.

Hvem skal bruge værktøjerne?

Værktøjet kan bruges af både medarbejdere og ledere. Det er en klar fordel, at de medarbejdere og ledere, der har arbejdet med udfordringerne indtil nu, også er dem, der får lov til at undersøge og blive klogere på udfordringerne.

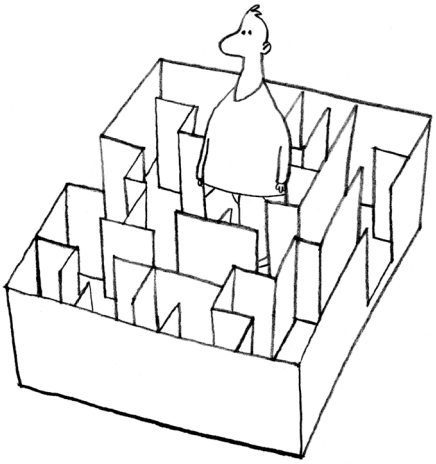
Hvordan skal vi bruge værktøjerne?

Brug det værktøj, der passer bedst til at undersøge netop jeres udfordring. Nedenfor har vi listet tre gængse værktøjer, men har I andre værktøjer eller metoder, I hellere vil bruge, kan I fint gøre det.

- ”Interview”
- ”Borger-, medarbejder- og opgaverejser”
- ”Observationer”

Hvor lang tid tager det?

Hvor lang tid, I skal bruge, afhænger både af antallet af deltagere og valget af værktøj. Forberedelse og gennemførelse kan tilpasses efter behov og kan hver især vare fra 10-60 minutter.



Værktøj:

Interviews

Et interview giver dig viden om de oplevelser og tanker, den person, du interviewer, fortæller om. Fordelen ved interview som metode er, at det kan give et andet perspektiv på udfordringen end dit eget.

SÅDAN LAVER DU ET INTERVIEW:

1. Vælg personer til interview og lav aftaler

Sørg for, at du får talt med alle, der har aktier i udfordringen. Det kan være dem, der har lavet reglen, der ligger til grund for udfordringen, de forskellige faggrupper, der bliver berørt af udfordringen eller borgerne, der møder udfordringen i deres hverdag.

2. Forbered spørgsmål

Forbered hvilke emner du gerne vil komme omkring, og de spørgsmål du gerne vil stille i interviewet. Det kan være en fordel at skrive nogle spørgsmål ned, hvis du har nogle bestemte ting, du vil vide. Inden du går i gang, skal du aftale med den, du skal interviewe, hvordan interviewet kan bruges og om vedkommendes navn kan bruges.

3. Gennemfør interviewet

Tag noter eller optag interviewet efter aftale med den, du interviewer.
Det kan være svært både at interviewe og skrive noter på svarene. Hvis I er to eller flere, kan I fordele opgaven mellem jer.

4. Reflektér over det, du har hørt

Efter interviewet er det en god idé at afsætte tid samme dag til at få tænkt over, hvad du har hørt, og hvad du kan bruge i din undersøgelse.

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du interviewede.

Når du ved hjælp af interviewet er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.

Værktøj:

Borger-, medarbejder- og opgaverejse

At undersøge borger- eller medarbejderrejser handler om at følge nogle personers oplevelser, når de gennemfører en arbejdsopgave eller er i kontakt med kommunen - skridt for skridt. For dig, som observatør af dét vi kalder "rejsen", er det en god måde at få et bedre indblik i, hvordan den pågældende person mødes af bøvl, hvordan den ene arbejdsopgave hænger sammen med den anden eller hvilke forskellige faggrupper, der samarbejder om at få løst én bestemt opgave.

SÅDAN UDFØRER DU EN BORGER-, MEDARBEJDER- ELLER OPGAVEREJSE

1. Planlæg 'rejsen'

Kontakt dem, du gerne vil snakke med eller observere for at få overblik over rejsen fra start til slut. Aftal tid, sted og omfang. Aftal hvordan dine observationer kan bruges efterfølgende. Selvom borgerens eller medarbejderens historie er i fokus her, bør du beslutte, hvad du fokuserer på ud fra den udfordring, du undersøger.

2. Gennemfør 'rejsen'

Formålet med 'rejsen' er at få overblik over, hvad der sker, og i mindre grad hvad borgeren eller medarbejderen tænker og føler. Derfor skal du for eksempel gøre brug af spørgsmålet: "Hvad skete der så"? Tag stilling til – eventuelt sammen med borgeren eller medarbejderen – hvornår 'rejsen' starter og slutter. Skriv ned undervejs. Afstem med borgeren eller medarbejderen, om du har forstået det rigtigt.

3. Reflektér over det, du har hørt og set

Efter 'rejsen' er det en god idé at sætte tid af til at få tænkt over, hvad du har set og hørt:

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du har lavet undersøgelsen.

Når du ved hjælp af borger-, medarbejder- eller opgaverejsen er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.

Værktøj:

Observationer

En observation er en "flue-på-væggen"-øvelse. Observation har flere fordele. Som observatør skal du være en stille iagttager, der er objektiv og ser, hvad der rent faktisk sker – ikke hvad det var tanken, at der skulle ske. Når du ikke selv deltager, men alene iagttager og observerer, kaster det lys på detaljer, som let bliver overset i en travl hverdag. Husk, at du som observatør ikke må spørge uddybende ind til det, du ser. Hvis der er noget, du gerne vil vide mere om, kan du for eksempel lave et interview efter observationen.

SÅDAN LAVER DU EN OBSERVATION

1. Planlæg observationen

Start med at vælge en situation eller sted til observationen. Herefter vælger du et tidspunkt for observationen og laver en aftale med dem, du gerne vil observere om tid, sted, omfang og hvordan dine observationer kan bruges.

2. Beslut hvad du skal se efter under observationen

Her er inspiration til en række spørgsmål, som du kan stille dig selv under observationen:

- Hvad sker der?
- Hvor lang tid tager det?
- Hvem er til stede? Hvem taler sammen?
- Hvordan taler de? Hvad laver dem, der ikke taler?
- Hvordan ser de fysiske rammer ud?

3. Tag noter undervejs

Notér så mange detaljer som muligt. Det, der virker irrelevant, kan vise sig at være en vigtig detalje, når du kigger på noterne bagefter.

4. Reflektér over det, du har observeret

Efter du har gennemført observationen, er det en god idé at sætte tid af samme dag til at tænke over, hvad du har set:

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du observerede. Når du ved hjælp af observationer er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.

Vejledning:

Brainstorm

Brainstorm er den vel nok mest benyttede metode til at få idéer. Her skal brainstormen hjælpe jer med at komme fra udfordringer til løsninger på en måde, hvor alle kan være med og kommer til orde.

Hvad får vi ud af at lave Brainstorm?

I får en eller flere løsninger til jeres udfordring på en måde, hvor I har mulighed for, at alles mening bliver hørt.

I får klarhed over hvilke ”lavthængende frugter”, I kan plukke med det samme og hvilke løsninger, der kræver lidt mere planlægning og overvejelse.

Hvem skal være med til at brainstorme?

Værktøjet skal bruges af både medarbejdere og ledere som en fælles øvelse. Alle, der har aktier i udfordringen, skal være med til at løse den.

OBS: Det kan være en fordel at have en facilitator til at styre brainstormen.

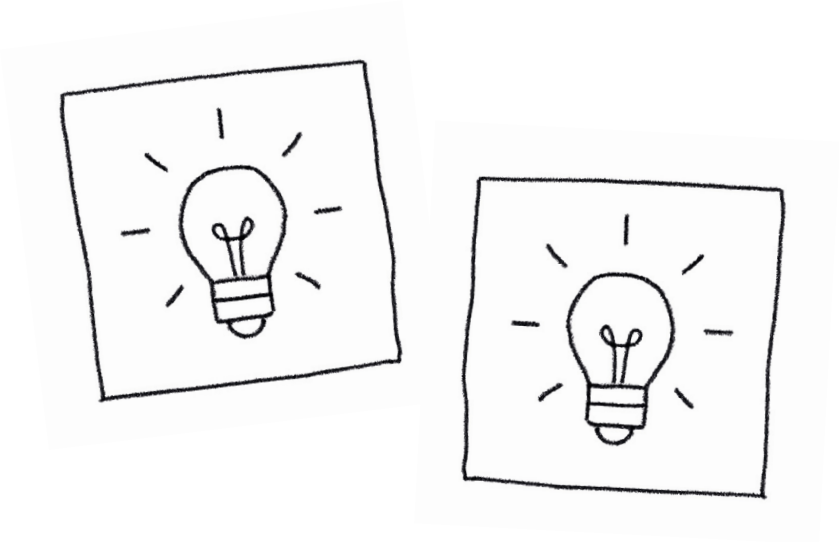
Hvordan gennemfører vi en brainstorm?

En brainstorm er en fælles øvelse, som kan laves til et møde eller en workshop, hvor alle, der har aktier i udfordringen, er til stede.

Brainstormen gennemføres i 4 dele, der er beskrevet i brainstormværktøjet.

Hvor lang tid tager det?

Afhængig af antal deltagere og udfordringer vil en brainstorm typisk tage 40-60 minutter.



Værktøj:

Hvordan foregår en brainstorm?

En brainstorm foregår i 4 dele:

1. Stille brainstorm - ca. 10 min,

Alle skriver så mange idéer ned på post it's, de kan komme i tanke om.

2. Del jeres idéer - ca. 10 min.

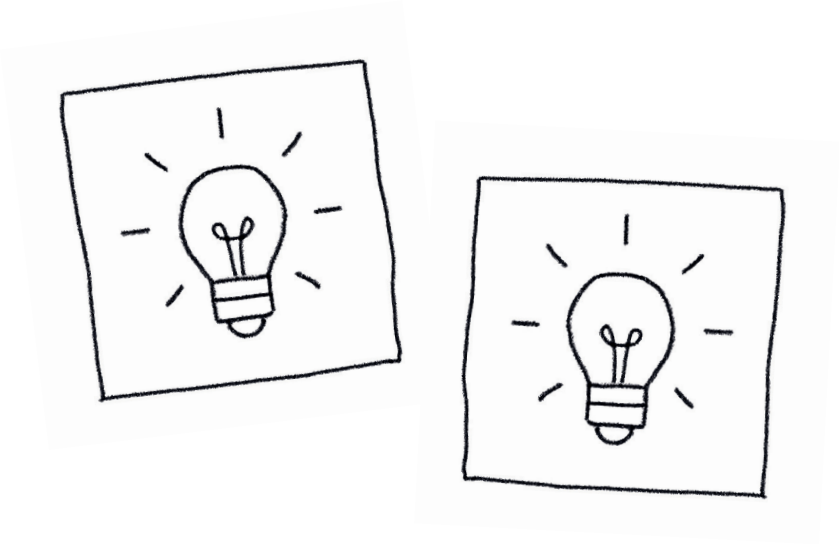
I skiftes til at fortælle om alle jeres idéer. Kommer man i tanke om en ny, mens de andre fortæller, skriver man den ned og fortæller den til sidst.

3. Systematisering og samling - ca. 10 min.

I samler alle jeres idéer under overskrifter. Kan I samle det til en løsning? Har I brug for flere løsninger til udfordringen? Mangler I noget?

4. Evt. vælg en løsning - ca. 5 - 25 min.

Vælg en eller flere løsninger, som I kan arbejde videre med. Har I mange, kan I som næste skridt bruge prioriteringsværktøjet for at finde de mest relevante.



Vejledning:

Fra løsning til handling

Fra løsning til handling hjælper jer med at sikre, at der bliver sat handling bag gode idéer.

Hvad får vi ud af at bruge Fra løsning til handling?

I får sammen lagt en klar plan for, hvordan I griber en løsning an, og hvem der skal være med til at føre den ud i livet.

Hvem skal bruge Fra løsning til handling?

Værktøjet skal bruges af de medarbejdere og ledere, som har arbejdet med udfordringen og dens løsning indtil nu.

Nogle løsninger kan være simple og lette at implementere, mens andre kan være mere omfattende. Uanset omfanget er det vigtigt, at alle tager deres ansvar for at løse udfordringen, og at relevante kolleger og ledere informeres og engageres, så de også kan se meningen.

OBS: Det kan være en fordel at benytte en facilitator, der sørger for at skrive input ned og samle op, så der i slutningen af øvelsen ligger en plan med en klar ansvarsfordeling.

Hvordan skal vi bruge Fra løsning til handling?

Brug *Fra løsning til handling* som en fællesøvelse til et møde, hvor relevante medarbejdere og ledere er til stede.

Print spørgsmålene ud eller tegn dem op på en tavle eller et whiteboard. Tag jeres udfordring og skriv den løsning/de løsninger, I er enige om op. Gennemgå så områderne, så I til sidst er kommet hele vejen igennem.

Ved slutningen af øvelsen har I en tjekliste over opgaver og ansvar for at få løsningen ført ud i livet.

Hvor lang tid tager det?

Alt efter kompleksiteten af løsningen vil I typisk bruge 20-45 minutter på at planlægge gennemførelsen af en løsning.

Værktøj:

Fra løsning til handling

Udfordring	Løsning

Ressourcer

Hvilke ressourcer skal vi bruge på at føre løsningen ud i livet?	Hvordan får vi de ressourcer?

Involvering af kolleger

Skal vores kolleger gøre noget nyt (hvad?)	Hvem har ansvar for at klæde dem på til at gøre det?

Involvering af andre

Hvem skal involveres udenfor vores gruppe? Hvad skal de gøre?	Hvem har ansvar for, at det sker?

Effekter

Hvilken effekt forventer vi, løsningen har?	Hvornår skal vi tjekke - og hvem gør det?

Introduktion til nye kolleger og andre interesserede

Hvordan får vi det introduceret til nye medarbejdere?

_____

_____

_____

_____

Hvem gør hvad for at sikre, det sker?

_____

_____

_____

_____

Hvem gør hvad?

Hvad skal vi gøre for at få løsningen implementeret?	Hvornår skal vi gøre det?

Vejledning:

Vurdér om løsningerne giver effekt

Der er flere værktøjer, I kan bruge, når I skal vurdere om jeres løsninger virker efter hensigten. Det vigtigste i den vurdering er, at kigge på, om de løsninger, I fører ud i livet, lykkes med at skabe mindre bøvl og mere mening i hverdagen.

Hvad får vi ud af at bruge værktøjerne?

I får en forståelse af om de løsninger, I har arbejdet med faktisk lykkes med at skabe mindre bøvl og mere mening. Det er vigtigt at få syn for sagen - både for jer selv og for jeres kolleger – og at fortællinger om gode eller dårlige resultater ikke bare er baseret på fornemmelser.

En vurdering hjælper jer til at beslutte, om løsningen skal gøres permanent, justeres eller droppes. En vurdering kan også være med til at ”sælge” den gode idé til andre i organisationen, fordi I kan fortælle om fordelene ved løsningen med større sikkerhed.

Hvem skal bruge værktøjerne?

Det er vigtigt, at alle medarbejdere, der har en aktie i løsningen også forholder sig til, om den skaber mindre bøvl og mere mening i hverdagen.

Hvordan skal vi bruge værktøjerne?

Brug det værktøj, der passer bedst til at vurdere netop jeres løsning. Nedenfor har vi listet tre gængse værktøjer, men har I andre værktøjer eller metoder, I hellere vil bruge, kan I fint gøre det.

- ”Tegn på at løsningen virker”
- ”Hvor meget, hvor mange og hvor tit?”
- ”Vurderingslinjen”

Hvor lang tid tager det?

Hvor lang tid, I skal bruge, afhænger både af antallet af deltagere, valget af værktøj og hvor mange løsninger I skal vurdere.

Værktøj:

Tegn på at løsningen virker

Dette værktøj hjælper jer til at finde ud af, hvad I skal være opmærksomme på, når I vil finde ud af, om en løsning virker efter hensigten.

Det handler i første omgang om at blive enige om, hvilke tegn I skal være opmærksomme på i dagligdagen. Et tegn kan eksempelvis være, at en opgave bliver mere enkel at løse, antallet af møder, et fald i borgerhenvendelser eller noget helt fjerde.

Når I er enige om jeres tegn, kan I skrive dem ind i skemaet eller skrive jer dem bag øret i en periode på for eksempel en uge.

Bagefter kan I gå tilbage og bruge skemaet som et udgangspunkt for at vurdere jeres løsning.

Tegn	Hvordan kan vi se det?	Hvor tydeligt er tegnet? 1:lav - 5:høj
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Hvor meget, hvor mange og hvor tit?

Tit vil man gerne vurdere, hvor ofte man gør noget, hvor lang tid en opgave tager, eller hvor meget tid man sparer ved at gøre noget på en ny måde.

Brug et enkelt skema som det nedenfor og gør det nemt for de involverede at notere, hvor lang tid de har brugt, eller hvor mange gange de har gjort det, du skal vurdere.

Sæt en periode af, hvor kollegerne skal notere svar. Perioden skal passe til det, som du skal vurdere og bør ikke være for lang – for eksempel to uger. Herefter kan du samle resultaterne af undersøgelsen.

Lav eventuelt en måling før og en måling efter I implementerer jeres løsning. På den måde kan I sammenligne resultaterne, og se om der er sket en ændring.

Hvornår startede du?	Hvornår sluttede du?	Tid i alt	Hvor mange gange gjorde du xx i dag?
1.			
2.			
3.			
4.			

Vurderingslinjen

Vurderingslinjen er et værktøj, man kan bruge, hvis man har brug for sine kollegers vurdering af sin løsning. Hvis man spørger kollegerne helt åbent, hvor godt det er gået, kan det være svært at svare på, og man kan få svar i mange forskellige retninger, som kan være svære at sammenligne. For eksempel vil ”det gik fint” for nogen betyde, at det gik ”rigtig godt”, mens det for andre vil betyde ”nogenlunde”.

En måde at løse det problem på er at bede folk om at vurdere løsningen på en skala fra 1 til 10.

Du kan for eksempel printe vurderingslinjen ud og bede kollegerne vurdere, hvor god den nye løsning er ved at sætte et kryds på skalaen. Her er det vigtigt, at du fortæller, hvad tallene betyder, hvor 10 for eksempel kan betyde ”Høj effekt – rigtig god løsning” og 1 kan betyde ”Ingen effekt – dårlig løsning”.

Det er en god idé at bruge vurderingslinjen både før og efter, I implementerer den nye løsning, så I har noget at sammenligne med.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vejledning:

Næste skridt med Samskabt styring

Næste skridt med Samskabt styring er en hjælp til at få samlet op på de erfaringer, I har gjort jer, efter I har arbejdet med Samskabt styring. Værktøjet sikrer, at I kommer hele vejen rundt – både om det gode og det dårlige – og tænker over, om der er ting, I har lært af Samskabt styring, som I kan bruge i andre sammenhænge; Er der nye arbejdsgange eller udfordringer, I kunne kaste jer over?

Hvad får vi ud af at bruge Næste skridt med Samskabt styring?

En fælles evaluering som sikrer, at de erfaringer, I har gjort jer om Samskabt styring, ikke går i glemmebogen. Evalueringen giver klarhed over, hvad I kan gøre igen, hvad I kunne have gjort anderledes, og hvad I vil undgå at gøre igen.

Hvem skal bruge Næste skridt med Samskabt styring?

Værktøjet skal bruges af de medarbejdere og ledere, der har været med i processen. Har der været andre faggrupper end jeres egen involveret i forløbet, er det en god idé, at de også deltager i øvelsen.

OBS: Det er vigtigt at involvere en facilitator til at styre øvelsen.

Hvordan skal vi bruge Næste skridt med Samskabt styring?

I kan bruge værktøjet til en fællesøvelse til et møde, hvor de medarbejdere og ledere der har været med i forløbet, er til stede. Facilitator gennemgår hvert spørgsmål ét ad gangen og sørger for, at alle bidrag noteres. Facilitator sørger afslutningsvist for, at der samles op på alle bidrag.

Hvor lang tid tager det?

Evalueringen kan justeres efter gruppens størrelse, og hvor omfangsrigt forløbet med Samskabt styring har været. En gruppe på 4-5 medarbejdere vil typisk kunne bruge omkring 30-60 minutter på at evaluere et forløb på deres arbejdsplads.

Værktøj:

Læring af Samskabt styring

Hvad evaluerer vi?

Hvad gik godt?

Hvordan vil vi holde fast i det gode?

Hvad gik ikke så godt?

Hvordan undgår vi det fremadrettet?

Hvad vil vi holde fast i fremadrettet?

Hvem sikrer det?

Hvilke gode fortællinger skal spredes?

Hvordan gør vi det?

Er der nogle hængepartier?

Hvordan samler vi dem op?