QUADERNO DEGLI STRUMENTI DI LAVORO

Mettere al sicuro il sapere prima che vada in pensione

Tutti i modelli e le checklist del playbook, da stampare e compilare

Acht S · INTERVIEWER · CAMPUS

Questi strumenti di lavoro fanno parte del playbook «Mettere al sicuro il sapere prima che vada in pensione». Lì trovi quando ti servono e come usarli. Comincia dalla checklist complessiva: ti mostra l'intero percorso e ti dice quale strumento di lavoro è il prossimo.

help.8s.de/playbooks/wissenssicherung/

Indice

Checklist complessiva	3
Autotest	4
Mappa del sapere	6
Piano a ritroso	7
Traccia per la prima conversazione	8
Piano del tandem	9
Piano delle interviste	10
Checklist del passaggio di consegne	11
Lista delle lacune	12
Lista delle consegne	13
Rapporto di una pagina	14

© 2026 Acht S GmbH · Tutti i diritti riservati

STRUMENTO DI LAVORO

Checklist complessiva

A cosa serve: L'intero percorso in una pagina
Dal capitolo 8: In breve

	PASSO	CHE COSA FAI	CAPITOLO
☐	**Riconoscere**	Verificare i segnali d'allarme, stabilire l'urgenza per ogni persona.	1
☐	**Obiettivo**	Stabilire che cosa chi subentra sa risolvere da sé dopo l'addio.	2
☐	**Mappa**	Raccogliere i temi e valutarli per forma, frequenza e rischio.	2
☐	**Piano a ritroso**	Calcolare a ritroso dall'ultimo giorno di lavoro, sottrarre le ferie residue.	2
☐	**Quadro**	Parlare con la persona, chiarire protezione dei dati, consiglio d'azienda e menzione del nome.	2
☐	**Tandem**	Indicare chi subentra, assegnare ruoli e diritti, liberare tempo.	3
☐	**Modello**	Scegliere il modello in INTERVIEWER, adattarlo e duplicarlo per i vostri temi.	4
☐	**Interviste**	Due conversazioni a settimana, prima i temi rari e costosi, far verificare ogni iDoc.	4
☐	**Contenuti formativi**	Trasformare gli iDoc in brevi contenuti in CAMPUS, approvarli e renderli visibili a chi subentra.	5
☐	**Fasi del tandem**	Osservare, fare da sé, lavorare in autonomia.	5
☐	**Addio**	Spuntare la checklist del passaggio di consegne, onorare il contributo della persona.	5
☐	**Dopo**	Tenere la lista delle lacune, curare i contenuti, mettere in agenda la prossima persona.	6
☐	**Rapporto**	Riferire in una pagina l'ultimo giorno, dopo tre e dopo dodici mesi.	7

STRUMENTO DI LAVORO

Autotest

A cosa serve: Si rischia di perdere sapere e presso chi c'è fretta?
Dal capitolo 1: Riconoscere e decidere

Cinque segnali d'allarme

Nei prossimi tre anni andrà in pensione qualcuno i cui compiti nessuno è in grado di sostituire per intero.

☐ Sì ☐ No

Per certe domande c'è esattamente una persona che conosce la risposta.

☐ Sì ☐ No

Eccezioni e casi particolari non sono scritti da nessuna parte: si chiede e basta.

☐ Sì ☐ No

Contatti importanti con clienti o partner dipendono da una sola persona.

☐ Sì ☐ No

Non c'è un momento fisso in cui inizia un passaggio di consegne.

☐ Sì ☐ No

Conta quante volte hai risposto «Sì».

Da 0 a 1 Sì: ben messi. Tieni d'occhio le frasi, soprattutto nella pianificazione annuale del personale.

Da 2 a 3 Sì: è ora di un piano. Per ora nulla preme, ma quando premerà, il tempo sarà finito. Fai il secondo test.

Da 4 a 5 Sì: agisci ora. Fai il secondo test e comincia dalla persona per cui c'è più fretta. E se vuoi, parla con noi.

Quanto è urgente?

1 · Quanto tempo resta fino all'ultimo giorno di lavoro, tolte le ferie residue?

☐ Più di 24 mesi (0) ☐ Da 12 a 24 mesi (1) ☐ Da 6 a 12 mesi (2) ☐ Meno di 6 mesi (3)

2 · Quanto è unico il sapere?

☐ In gran parte è scritto da qualche parte (0) ☐ In parte è presente anche presso altri (1)
☐ Quasi solo presso questa persona (2)

Somma i punti delle due domande.

Da 0 a 1 punto: osservare. Inserisci la persona nella lista delle consegne nel capitolo 6 e pianifica il passaggio di consegne al più tardi 18 mesi prima dell'ultimo giorno.

Da 2 a 3 punti: pianificare. Crea subito la mappa del sapere e il piano a ritroso nel capitolo 2. Le interviste possono seguire con calma.

4 punti: partire subito. Mappa questa settimana, prima intervista questo mese, indica chi subentra il prima possibile.

5 punti: modalità d'emergenza. Rinuncia alla completezza. Scegli i tre temi che costerebbero di più, fai subito le interviste e metti al tavolo chi subentra fin dalla prima conversazione.

STRUMENTO DI LAVORO

Mappa del sapere

A cosa serve: Tutti i temi di una persona, valutati per forma, frequenza e rischio
Dal capitolo 2: Pianificare il passaggio di consegne

Un tema per riga. La mappa è la base del piano delle interviste nel capitolo 4.

TEMA	FORMA	QUANTO SPESSO?	ERRORE COSTOSO?	È SCRITTO DA QUALCHE PARTE?
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No
	Procedura · Eccezione · Relazione · Motivazione	spesso · talvolta · raramente	Sì · No	Sì · in parte · No

STRUMENTO DI LAVORO

Piano a ritroso

A cosa serve: Quando ogni fase deve iniziare al più tardi
Dal capitolo 2: Pianificare il passaggio di consegne

Ultimo giorno secondo contratto _____

Ferie residue e straordinari in giorni lavorativi _____

FASE	DURATA (VALORE INDICATIVO)	INIZIARE AL PIÙ TARDI
Colloquio con la persona e mappa del sapere	2 settimane	
Serie di interviste con INTERVIEWER, le ultime quattro settimane in parallelo alla fase 1	12 settimane	
Tandem, fase 1: osservare	4 settimane	
Tandem, fase 2: fare da sé	6 settimane	
Tandem, fase 3: in autonomia	almeno 4 settimane	
Margine di sicurezza e addio	2 settimane	

Sottrai prima le ferie residue dall'ultimo giorno e poi calcola a ritroso riga per riga, dal basso verso l'alto. Nella versione online il piano calcola per te.

STRUMENTO DI LAVORO

Traccia per la prima conversazione

A cosa serve: Conquistare la persona prima di pianificare
Dal capitolo 3: Team e ruoli

La prima conversazione la conduce chi guida il team, a quattr'occhi e senza il piano di progetto sul tavolo. Annota prima le tue parole.

Così comincio, per esempio: «Ciò che hai costruito deve andare avanti.»

Questo chiedo: che cosa ti sta a cuore perché il tuo lavoro continui?

Questo chiedo: chi dovrebbe subentrare, secondo te?

Questo chiedo: vuoi che il tuo nome compaia sotto i contenuti?

Questo offro: tempo, sgravio, voce in capitolo

Questo evito: pressione, piani già pronti e la frase «Dobbiamo mettere al sicuro il tuo sapere»

Questo abbiamo concordato, con il prossimo appuntamento

STRUMENTO DI LAVORO

Piano del tandem

A cosa serve: Chi dà, chi riceve, chi aiuta, con tempo e diritti

Dal capitolo 3: Team e ruoli

RUOLO	NOME	TEMPO A SETTIMANA	DIRITTO IN CAMPUS	IN INTERVIEWER
Chi trasmette il sapere			Utente	viene intervistato
Chi subentra			Utente, poi Editor	ascolta
Conduzione delle interviste			Editor	Owner o Member
Approvazione			Reviewer	–
Chi guida il team			nessuno in particolare	–

STRUMENTO DI LAVORO

Piano delle interviste

A cosa serve: Temi, domande di apertura e date della serie di interviste
Dal capitolo 4: Far emergere il sapere

I temi li prendi dalla mappa del sapere, ordinati per urgenza: prima quelli rari e costosi.

N.	TEMA	DOMANDA DI APERTURA	DATA	VERIFICATO?
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No
				Sì · No

STRUMENTO DI LAVORO

Checklist del passaggio di consegne

A cosa serve: Che cosa deve essere fatto prima dell'ultimo giorno
Dal capitolo 5: Passaggio di consegne e inserimento

	PUNTO DA VERIFICARE	FATTO IL
☐	Tutti gli iDoc della mappa del sapere sono verificati.	
☐	I contenuti formativi più importanti sono pubblicati in CAMPUS e visibili a chi subentra.	
☐	Chi subentra ha completato la fase 3 del tandem.	
☐	I contatti con clienti e partner sono passati di persona, non solo via e-mail.	
☐	Accessi, caselle di posta e sostituzioni sono chiariti.	
☐	Con HR è chiarito se e come la persona potrà essere raggiungibile dopo l'addio.	
☐	La cura dei contenuti ha una nuova persona responsabile.	
☐	L'addio è pianificato e il contributo della persona viene onorato in modo visibile.	

STRUMENTO DI LAVORO

Lista delle lacune

A cosa serve: Domande rimaste aperte dopo l'addio
Dal capitolo 6: Dopo l'addio

DATA	DOMANDA RIMASTA APERTA	COME RISOLTA?	SERVE UN NUOVO CONTENUTO?
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No
			Sì · No

STRUMENTO DI LAVORO

Lista delle consegne

A cosa serve: Chi se ne va dopo e se c'è un piano
Dal capitolo 6: Dopo l'addio

Da aggiornare una volta all'anno. La lista mostra a colpo d'occhio per chi manca ancora un piano.

NOME	AREA	ULTIMO GIORNO	URGENZA	PIANO?	CHI SUBENTRA
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	
			Osservare · Pianificare · Partire · Emergenza	Sì · No	

STRUMENTO DI LAVORO

Rapporto di una pagina

A cosa serve: Il rapporto alla direzione
Dal capitolo 7: Misurare il successo e riferirne

Situazione di partenza: chi se n'è andato, quale sapere era in gioco?

Copertura: quanti temi sono al sicuro?

Effetto: che cosa sa fare oggi da sé chi subentra?

Impegno: quante ore ha investito il team?

Prossimo passo: chi è il prossimo?