

# Contents

|  |   |
|--|---|
| [7.4] Evitamento da Risposta di Fuga . . . . . | 1 |
|--|---|

## [7.4] Evitamento da Risposta di Fuga

**1. Definizione Operativa:** Una risposta indotta da stress in cui un individuo evita o ritarda l'impegno con compiti di sicurezza stressanti (come avvisi complessi o risposta agli incidenti), manifestandosi come procrastinazione, abbandono di compiti o defezione della responsabilità.

### 2. Metrica Principale e Algoritmo:

- **Metrica: Tasso di Evitamento di Compiti (TAR).** Formula:  $TAR = \frac{N_{reassigned\_or\_unclaimed\_tasks}}{N_{total\_tasks\_assigned}}$ .
- **Pseudocodice:**

python

```
def calculate_tar(employee_id, start_date, end_date):
    # Ottenere tutti i compiti ad alta gravità assegnati all'impiegato
    assigned_tasks = query_jira_api(f'assignee = {employee_id} AND created >= {start_date}')

    # Contare i compiti che sono stati riassegnati o lasciati non rivendicati fino al tempo
    avoided_tasks = 0
    for task in assigned_tasks:
        if task.status == "Reassigned" or (task.status == "Open" and task.time_since_assignment > 30):
            avoided_tasks += 1

    total_tasks = len(assigned_tasks)

    if total_tasks > 0:
        tar = avoided_tasks / total_tasks
    else:
        tar = 0
    return tar
```

- **Soglia di Allerta:**  $TAR > 0.2$  (20% dei compiti ad alta gravità sono evitati).

### 3. Fonti di Dati Digitali (Input dell'Algoritmo):

- **API del Sistema di Ticketing (es. Jira, ServiceNow):** assignee, created, status, status\_history, priority.

**4. Protocollo di Audit Umano-Umano:** Intervista strutturata con l'impiegato e il suo manager: "Quando è stata l'ultima volta che ti sei sentito sopraffatto da un compito e non sapevi da dove iniziare?" "Puoi camminare attraverso il tuo processo quando un avviso critico ti viene assegnato?" Revisione del carico di lavoro e della complessità del compito.

### 5. Azioni di Mitigazione Consigliate:

- **Mitigazione Tecnica/Digitale:** Migliorare la logica di assegnazione dei compiti per un migliore abbinamento delle competenze e del carico di lavoro attuale. Implementare un pulsante "richiedi aiuto" nel sistema di ticketing che automaticamente contatta un analista senior.

- **Mitigazione Umana/Organizzativa:** Stabilire un programma di mentoring. Suddividere i compiti complessi in sotto-compiti più piccoli e gestibili con istruzioni chiare.
- **Mitigazione di Processo:** Introdurre percorsi di escalation più chiari e definire criteri espliciti per quando un compito può essere legittimamente riassegnato.