

## Contents

[1.2] Diffusione della responsabilità in strutture gerarchiche . . . . . 1

### [1.2] Diffusione della responsabilità in strutture gerarchiche

**1. Definizione operativa:** Uno stato psicologico in cui gli individui in una catena gerarchica assumono che qualcun altro sia responsabile di un'azione o decisione di sicurezza, portando a compiti critici essere trascurati o ritardati.

#### 2. Metrica principale e algoritmo:

- **Metrica:** Tasso di rimbalzo dei compiti (TBR). Formula:  $TBR = (\text{Numero di ticket riassegnati più dinvolte}) / (\text{Numero totale di ticket})$ .

- **Pseudocodice:**

python

```
def calculate_tbr(tickets, start_date, end_date, max_reassignments=2):
    """
    tickets: Lista di oggetti ticket da un sistema di ticketing
    """
    filtered_tickets = [t for t in tickets if start_date <= t.created_date <= end_date]

    bounced_tickets_count = 0
    for ticket in filtered_tickets:
        # Ottenere la cronologia di assegnazione dal timeline/log di audit del ticket
        assignment_events = get_assignment_history(ticket)
        if len(assignment_events) > max_reassignments:
            bounced_tickets_count += 1

    total_tickets = len(filtered_tickets)
    TBR = bounced_tickets_count / total_tickets if total_tickets > 0 else 0
    return TBR
```

- **Soglia di avviso:**  $TBR > 0.15$  (Oltre il 15% dei ticket viene riassegnato più di due volte)

#### 3. Fonti di dati digitali (input dell'algoritmo):

- **API del sistema di ticketing (Jira, ServiceNow):** Campi: `ticket_id`, `created_date`, `audit_log` (contenente cronologia delle modifiche di `assignee`).

**4. Protocollo di audit da umano a umano:** Intervistare i membri del team utilizzando una tecnica di incidente critico: “Descrivi un recente compito di sicurezza che è stato ritardato. Fammi un tour passo dopo passo di chi è stato assegnato cosa e la comunicazione che è accaduta. Stavi aspettando che qualcun altro agisse?” Cercare modelli di assunzione e proprietà ambigua.

#### 5. Azioni di mitigazione consigliate:

- **Mitigazione tecnica/digitale:** Configurare le escalation del sistema di ticketing per avvisare automaticamente un manager se un ticket viene riassegnato più di `n` volte entro un periodo impostato.

- **Mitigazione umana/organizzativa:** Definire e comunicare i grafici RACI (Responsabile, Responsabile, Consultato, Informato) per processi di sicurezza comuni e tipi di incidenti.
- **Mitigazione dei processi:** Implementare una riunione quotidiana “ticket huddle” in cui il team esamina i ticket aperti con proprietà ambigua e assegna esplicitamente un unico proprietario responsabile.