

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} AND created <= {end_date} AND priority IN ("High", "Critical")')

    # Contare i compiti che sono stati riassegnati o lasciati non rivendicati fino al tempo specificato
    avoided_tasks = 0
    for task in assigned_tasks:
        if task.status == "Reassigned" or (task.status == "Open" and task.time_since_assigned > 14400):
            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 esplicativi per quando un compito può essere legittimamente riassegnato.