



Laurea Triennale in Informatica - Università degli Studi di Salerno  
Corso di *Ingegneria del Software* - Prof.ssa F. Ferrucci, Prof. F. Palomba



**REPORT.IT**

ITALIAN DISCRIMINATION COMMUNITY

# Requirement Analysis Document

## Report.it

|               |   |
|---------------|---|
| Riferimento   | Report.it_RAD_V3.0  |
| Versione      | 3.0   |
| Data          | 30/01/2023  |
| Destinatario  | F. Ferrucci   |
| Presentato da | Riccardo Kevin Ferraris, Nicola Frugieri, Alberto Genovese, Arturo Gentile, Marisa La Sorda, Leonardo Schiavo |
| Approvato da  | Simona Grieco, Maria Concetta Schiavone   |



Laurea Triennale in Informatica - Università degli Studi di Salerno  
Corso di *Ingegneria del Software* - Prof.ssa F. Ferrucci, Prof. F. Palomba

## Team composition

| Ruolo           | Nome                     | Acronimo | Contatti   |
|-----------------|--------------------------|----------|--|
| Top Management  | Filomena Ferrucci        | FF       | <a href="mailto:f.ferrucci@unisa.it">f.ferrucci@unisa.it</a>                         |
| Project Manager | Simona Grieco            | SG       | <a href="mailto:s.grieco13@studenti.unisa.it">s.grieco13@studenti.unisa.it</a>       |
| Project Manager | Maria Concetta Schiavone | MCS      | <a href="mailto:m.schiavone29@studenti.unisa.it">m.schiavone29@studenti.unisa.it</a> |
| Team Member     | Riccardo Kevin Ferraris  | RKF      | <a href="mailto:r.ferraris1@studenti.unisa.it">r.ferraris1@studenti.unisa.it</a>     |
| Team Member     | Nicola Frugieri          | NF       | <a href="mailto:n.frugieri@studenti.unisa.it">n.frugieri@studenti.unisa.it</a>       |
| Team Member     | Alberto Genovese         | ALG      | <a href="mailto:a.genovese42@studenti.unisa.it">a.genovese42@studenti.unisa.it</a>   |
| Team Member     | Arturo Gentile           | ARG      | <a href="mailto:a.gentile38@studenti.unisa.it">a.gentile38@studenti.unisa.it</a>     |
| Team Member     | Marisa La Sorda          | MLS      | <a href="mailto:m.lasorda@studenti.unisa.it">m.lasorda@studenti.unisa.it</a>         |
| Team Member     | Leonardo Schiavo         | LS       | <a href="mailto:l.schiavo15@studenti.unisa.it">l.schiavo15@studenti.unisa.it</a>     |



## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Team composition .....                                 | 2  |
| Revision History .....                                 | 4  |
| 1. Introduzione.....                                   | 6  |
| 1.1. Scopo del Sistema .....                           | 6  |
| 1.2. Ambito del sistema.....                           | 7  |
| 1.3. Obiettivi e criteri di successo del sistema ..... | 7  |
| 1.4. Definizioni, acronimi e abbreviazioni .....       | 8  |
| 1.5. Riferimenti.....                                  | 10 |
| 1.6. Panoramica .....                                  | 10 |
| 2. Sistema corrente .....                              | 11 |
| 3. Sistema proposto .....                              | 13 |
| 3.1 Panoramica .....                                   | 13 |
| 3.2 Requisiti funzionali .....                         | 13 |
| 3.3 Requisiti non funzionali.....                      | 23 |
| 3.3.1 Funzionalità .....                               | 23 |
| 3.3.2 Usabilità.....                                   | 23 |
| 3.3.3 Affidabilità .....                               | 24 |
| 3.3.4 Prestazioni .....                                | 24 |
| 3.3.5 Supportabilità .....                             | 25 |
| 3.3.6 Implementazione.....                             | 25 |
| 3.3.7 Packaging.....                                   | 25 |
| 3.3.8 Legali.....                                      | 26 |
| 3.4 Modello del Sistema.....                           | 26 |
| 3.4.1 Scenari .....                                    | 26 |
| 3.4.2 Use Case Diagram .....                           | 37 |
| 3.4.3 Use Case .....                                   | 40 |
| 3.5 Modello ad oggetti e dinamici.....                 | 47 |
| 3.5.1 Class Diagram .....                              | 47 |
| 3.5.2 Tabella ad oggetti .....                         | 48 |
| 3.5.3 Activity Diagram e Statechart Diagram .....      | 57 |
| 3.5.4 Sequence Diagram.....                            | 59 |
| 3.6 Navigation Path .....                              | 62 |
| 3.7 Mock-ups.....                                      | 65 |
| 4. Glossario .....                                     | 76 |



## Revision History

| Data       | Versione | Descrizione                                 | Autori             |
|------------|----------|---|--------------------|
| 04/11/2022 | 0.1      | Prima stesura del documento                 | [TEAM MEMBER]      |
| 06/11/2022 | 0.2      | Introduzione                                | ARG, RKF, MLS      |
| 07/11/2022 | 0.3      | Sistema Corrente                            | [TEAM MEMBER]      |
| 07/11/2022 | 0.3      | Panoramica (Sistema proposto)               | MLS                |
| 07/11/2022 | 0.3      | Requisiti funzionali                        | [TEAM MEMBER]      |
| 08/11/2022 | 0.4      | Requisiti non funzionali                    | LS, ALG, NF        |
| 09/11/2022 | 0.5      | Sistema Corrente                            | ALG, MLS, LS, NF   |
| 11/11/2022 | 0.6      | User Story                                  | [TEAM MEMBER]      |
| 12/11/2022 | 0.7      | Scenari, Use Case Diagram, Use Case         | MLS, ALG, LS       |
| 13/11/2022 | 0.8      | Scenari, Use Case Diagram, Use Case         | ARG, NF, RKF       |
| 21/11/2022 | 0.9      | Statechart Diagram                          | ALG                |
| 21/11/2022 | 0.9      | Sequence Diagram                            | LS                 |
| 22/11/2022 | 0.10     | Activity Diagram                            | ALG                |
| 22/11/2022 | 0.10     | Mock-ups                                    | ARG, MLS           |
| 23/11/2022 | 0.11     | Class Diagram, Tabelle a oggetti            | NF, RKF            |
| 23/11/2022 | 0.11     | Navigation Path                             | ARG, MLS           |
| 25/11/2022 | 0.12     | Glossario                                   | MLS                |
| 25/11/2022 | 1.0      | Revisione documento                         | LS, ALG, RKF       |
| 27/11/2022 | 1.1      | Revisione Class Diagram e Tabelle a oggetti | LS, ALG, NF        |
| 30/11/2022 | 1.2      | Adeguamento RNF a standard FURPS+           | LS, MLS, ARG e ALG |



Laurea Triennale in Informatica - Università degli Studi di Salerno  
Corso di *Ingegneria del Software* - Prof.ssa F. Ferrucci, Prof. F. Palomba

|            |     |                                    |               |
|------------|-----|------------------------------------|---------------|
| 02/12/2022 | 1.3 | Revisione Requisiti non funzionali | LS, ARG       |
| 09/12/2022 | 2.0 | Revisione documento                | [TEAM MEMBER] |
| 30/01/2023 | 3.0 | Revisione finale documento         | [TEAM MEMBER] |



# 1. Introduzione

---

## 1.1. Scopo del Sistema

---

Al giorno d'oggi, per le vittime di discriminazione, effettuare una denuncia può essere un procedimento lungo ed ostacolato che può implicare anche un peggioramento dello stato emotivo e psicologico della vittima. A tal proposito il sistema proposto, Report.it, ha lo scopo di fornire una piattaforma digitale ai servizi della Pubblica Amministrazione per snellire l'iter di denuncia per discriminazioni di ogni tipo, supportato dalla possibilità di aver accesso anche allo sportello psicologico, recentemente introdotto nel SSN, ma ostacolato dai tempi lunghi di gestione delle richieste di aiuto.

Ad oggi è presente una forte discrepanza tra denunce effettuate e numero di discriminazioni commesse giornalmente sul territorio italiano ed un motivo per cui è presente questa forte differenza, risiede nel fatto che le vittime provano vergogna per il gesto subito e spesso non si sentono in una posizione sicura per poter emettere una denuncia. Inoltre, dato lo stato confusionale in cui la vittima può ritrovarsi inizialmente, è possibile avvalersi anche dell'utilizzo di una mappa al fine di trovare la caserma e/o il centro ASL più vicino.

Il sistema Report.it si propone come ponte comunicativo tra la Pubblica Amministrazione ed il cittadino, snellendo il carico di lavoro per il primo e mettendo a maggior agio il secondo, permettendogli di avere, in un unico luogo, accesso sia alla denuncia che allo sportello psicologico al fine di avere un sostegno non solo giuridico ma anche psicologico.

Il sistema si propone anche come luogo di informazione e di scambio di opinioni tramite l'utilizzo di una sezione di aiuto ed una sezione forum dove i cittadini possono interagire, confrontarsi e poter discutere dell'argomento.

Ad oggi un sistema simile non è ancora presente nell'ambito della Pubblica Amministrazione Italiana, se non per:

- reati minori come piccoli furti e smarrimenti (<https://denunceviaweb.poliziadistato.it/>) oppure <https://extranet.carabinieri.it/DenunciaWeb/>), rendendo ancora oggi obbligatorio il recarsi fisicamente in caserma per poter confermare e concludere la pratica di denuncia.
- segnalazioni (non denuncia) di sole discriminazioni razziali (<https://www.unar.it/portale/home>) e atti di bullismo, violenza domestica e spaccio



(<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.poliziadistato.youpol&hl=it&gl=US&pli=1>)

## 1.2. Ambito del sistema

---

L'obiettivo del progetto è fornire uno strumento di supporto alla comunità italiana assicurando che tutti gli stakeholder coinvolti possano interagire in modo agevole ed efficiente.

Il sistema deve supportare:

- una community per permettere agli utenti di scrivere post e interagire con essi;
- una sezione per denunciare le discriminazioni subite e per tracciarle;
- una sezione per prenotare un appuntamento per una visita psicologica presso un'ASL vicina;
- una mappa per ricercare tutte le autorità e ASL nella zona;
- un chat-bot, che ha la funzione di tutorial, per aiutare l'utente nella fruizione dell'app;
- una sezione informativa con i contatti di emergenza e informazioni utili sulle leggi italiane antidiscriminatorie.

## 1.3. Obiettivi e criteri di successo del sistema

---

Obiettivi principali del sistema:

- incentivare la segnalazione e/o la denuncia di discriminazioni di ogni tipo;
- digitalizzare la procedura per effettuare una denuncia rendendola molto più veloce e non legandola più ad un luogo fisico;
- creare un luogo digitale protetto dove le persone possano sentirsi libere di segnalare qualsiasi tipo di discriminazione, comportamento scorretto, pubblicità controverse ecc.;
- rendere più semplice la ricerca di centri psicologici sul territorio (ASL).

Per l'utente fruitore, tutti i punti precedenti saranno implementati in un'applicazione mobile a discapito di una web per i seguenti motivi:

- quasi la maggior parte degli adulti possiede uno smartphone;



- visto il punto precedente, un'applicazione per smartphone renderebbe la piattaforma molto più accessibile agli stakeholder;
- un'applicazione mobile ci permetterebbe una più facile integrazione di tutti i servizi offerti dalla piattaforma (chat-bot, numeri d'emergenza, mappa ecc.).

Invece, per altri attori del sistema, si potrebbe pensare di implementare anche la versione web.

Ecco i criteri per la buona riuscita del progetto:

- interfaccia user friendly;
- rispetto assoluto delle scadenze date al committente;
- rispetto del budget concordato;
- implementazione dei requisiti funzionali ad alta priorità.

## 1.4. Definizioni, acronimi e abbreviazioni

---

Acronimi:

- PA = Pubblica Amministrazione
- ASL = Azienda Sanitaria Locale
- FFOO = Forze dell'ordine
- UffPolGiud = Ufficiale di Polizia Giudiziaria
- CUP = Centro Unico di Prenotazione
- SPID = Sistema Pubblico di Identità Digitale
- RAD = Requirement Analysis Document
- RF = Requisiti Funzionali
- RNF = Requisiti Non Funzionali
- GA = Gestione Autenticazione
- GD = Gestione Denunce
- GG = Gestione Geolocalizzazione
- GIC= Gestione Informativa e Contatti
- GPSP = Gestione Prenotazioni e Supporto Psicologico
- GF = Gestione Forum
- GCB = Gestione Chat-Bot





- AD = Activity Diagram
- SC = Scenario
- UC = Use Case
- UCD = Use Case Diagram
- CD = Class Diagram
- SD = Sequence Diagram
- SCD = StateChart Diagram
- TO= Tabella ad Oggetti
- NP= Navigation Path
- MU= Mock-up

Definizioni:

- Chat-bot = Software che simula ed elabora le conversazioni umane, consentendo agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale.
- Community = Gruppo di persone che si incontrano, discutono e si scambiano informazioni attraverso la rete, tramite l'utilizzo di forum, chat e programmi di messaggistica istantanea.
- Mock-up = Realizzazione a scopo illustrativo di un sistema o un oggetto.
- Stakeholder = Ciascuno dei soggetti direttamente o indirettamente coinvolti in un progetto o nell'attività di una azienda.
- User-Friendly = In informatica, di facile utilizzo anche per chi non è esperto.
- Use Case = È una tecnica usata nei processi di ingegneria del software per effettuare in maniera esaustiva e non ambigua, la raccolta dei requisiti al fine di produrre un software di qualità.
- Use Case Diagram = Diagramma dedicato alla sezione delle funzioni o servizi offerti da un sistema, così come sono percepiti ed utilizzati dagli attori che interagiscono col sistema stesso.
- Class Diagram = Diagramma che consentono di descrivere tipi di entità con le loro caratteristiche ed eventuali relazioni tra tipi.



- Activity Diagram = Diagramma che permette di descrivere un processo attraverso dei grafi in cui i nodi rappresentano le attività e gli archi l'ordine con cui queste vengono eseguite.
- Statechart Diagram = Diagramma che serve per descrivere il comportamento del sistema, il quale viene analizzato e rappresentato tramite una serie di eventi che potrebbero accadere per ciascun stato.
- Sequence Diagram = Diagramma utilizzato per descrivere uno scenario. Uno scenario è una determinata sequenza di azioni in cui tutte le scelte sono state già effettuate.
- Navigation Path = Serie di azioni eseguibili dai vari attori presenti nel sistema.

## 1.5. Riferimenti

---

I riferimenti sono:

- Libro, “Object Oriented Software Engineering using UML, Patterns and Java”  
Edizione: 3rd Edition  
Anno: 2014  
Autori: Bernd Bruegge, Allen H. Dutoit
- [Statement of Work](#)
- Sito ministeriale, [Dipartimento per le Pari Opportunità](#)
- [ThinkWithGoogle](#)

## 1.6. Panoramica

---

Il presente documento è strutturato in quattro macroaree, quali:

- **Introduzione:** sezione del documento dove viene illustrato lo scopo del sistema, l'ambito in cui il sistema deve operare. Sono presenti anche una lista di definizioni, acronimi ed abbreviazioni che verranno utilizzate all'interno di questo documento.
- **Sistema corrente:** sezione del documento che illustra il sistema attualmente funzionante, evidenziandone le problematiche correnti. Questo permette di focalizzarsi e superare i limiti che presenta il sistema corrente, rafforzando le motivazioni per cui si sta sviluppando un nuovo sistema.
- **Sistema proposto:** sezione del documento che illustra il sistema proposto come sostitutivo o integrativo di quello attuale. Questa area del documento presenta delle



sottosezioni all'interno delle quali è possibile leggere una panoramica del sistema proposto, i requisiti funzionali e non funzionali, il modello del sistema, il modello a oggetti e dinamici, il navigation path ed infine il mock-up.

- **Glossario:** sezione del documento che associa ad ogni sigla/termine menzionata all'interno del documento una definizione/descrizione per evitare che il lettore vada a ricercare informazioni all'esterno del documento, rendendolo autosufficiente sulla materia trattata.

## 2. Sistema corrente

### **GD – Gestione Denunce**

Ad oggi, al fine di inoltrare una denuncia per discriminazione (che sia sessuale, razziale, per orientamento sessuale, identità di genere, ecc.), viene fornita un'unica modalità che si conclude con il recarsi in loco in caserma. Una vittima di discriminazione, per poter ottenere la registrazione della sua denuncia deve recarsi direttamente in caserma, dove si avrà l'assistenza nel compilare i moduli da parte di un Ufficiale di Polizia Giudiziaria, al fine di ottenere l'inoltro della propria denuncia.

### **GG – Gestione Geolocalizzazione**

Ad oggi per poter localizzare la caserma o l'ASL più vicina un utente ha due possibilità: la prima via è utilizzare internet, la seconda è utilizzare le Pagine Gialle. Tramite l'uso di internet, l'utente può usufruire di servizi come Google Maps che, tramite geolocalizzazione o immissione manuale di un indirizzo stradale, è in grado di geolocalizzare le caserme o le ASL più vicine al punto indicato. Alternativamente, l'utente può avvalersi dell'uso delle Pagine Gialle dove, tramite l'indice, può trovare i contatti di emergenza ed il loro indirizzo stradale. Un'ultima alternativa è la segnaletica cittadina che permette di raggiungere la caserma o l'ASL più vicina.

### **GPSP – Gestione Prenotazioni e Supporto Psicologico**

**Prenotazione seduta psicologo:** il paziente che intende prenotare una seduta psicologica all'ASL, deve innanzitutto richiedere l'impegnativa al proprio medico di base.

Una volta ottenuta, il paziente può telefonare l'ASL al Centro Unico di Prenotazione (CUP) per richiedere un appuntamento dallo psicologo.



Il paziente può effettuare la prenotazione presso le strutture pubbliche aderenti al CUP.

Il primo appuntamento disponibile dipenderà dalla priorità indicata nell'impegnativa rilasciata dal medico e verrà stabilito col CUP. Si ricorda infatti che la ricetta prescrive prestazioni urgenti (U), di media urgenza (B), differibili (D) e programmabili (P).

Gli appuntamenti successivi saranno stabiliti dal paziente insieme allo psicologo (**inizializzazione appuntamento**).

La prenotazione si conclude con il pagamento del ticket: tale pagamento potrà essere effettuato presso qualsiasi sportello Cassa-Ticket dell'azienda, oppure presso le farmacie private che hanno aderito alla convenzione CUP/CassaTicket.

In fine, l'ASL inoltrerà la richiesta ad uno psicologo.

**Visualizza lista prenotazioni e storico prenotazioni:** il paziente può annotare su un'agenda le proprie prenotazioni dallo psicologo.

Lo psicologo annota tutti gli appuntamenti per le sedute su un'apposita agenda/registro.

## GF – Gestione Forum

Forum ufficiali sotto l'occhio dello Stato, riguardanti la discussione di tematiche delicate come le discriminazioni, non sono attualmente esistenti. Ad oggi ogni piattaforma di scambio socioculturale è un luogo potenzialmente adatto alla discussione di tali temi. Tra i più famosi si annoverano: Facebook, Instagram, Tiktok e Twitter, nonostante questi quattro colossi del mondo del web non siano propriamente dei forum ma dei Social Network, ideati per una funzionalità diversa.

## GIC – Gestione Informativa e Contatti

Nel contesto odierno, un cittadino può reperire:

- contatti delle FFOO e delle ASL sia per passaparola e sia navigando su Internet (ad esempio il sito web di Pagine Gialle, Wikipedia ecc.);
- informazioni sulle attuali norme vigenti nell'ambito anti-discriminatorio tramite l'utilizzo dei portali del sito web del Governo Italiano

(<https://www.interno.gov.it/it/ministero/osservatori-commissioni-e-centri-coordinamento/osservatorio-sicurezza-contro-atti-discriminatori-oscad>).



## 3. Sistema proposto

### 3.1 Panoramica

Dato l'obiettivo del sistema, si è deciso di dividere le sue funzionalità in sette moduli gestionali, quali:

- Gestione Autenticazione (GA)
- Gestione Denunce (GD)
- Gestione Informativa e Contatti (GIC)
- Gestione Geolocalizzazione (GG)
- Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico (GPSP)
- Gestione Forum (GF)
- Gestione Chat-bot (GCB)

Gli attori principali del sistema possono essere suddivisi in:

- Utente cittadino
- Ufficiale di Polizia Giudiziaria
- Operatore CUP

Altri attori esterni sono:

- SPID

La piattaforma non prevede la registrazione di account per l'utente "Ufficiale di Polizia Giudiziaria" e per l'utente "Operatori CUP", ma verrà rilasciato con un set di account già inizializzati nel database del sistema, le cui credenziali saranno distribuite tra le caserme e le ASL presenti sul territorio italiano.

### 3.2 Requisiti funzionali

#### GA – Gestione Autenticazione

| RF_GA Gestione autenticazione  |             |                     |            |         |
|--|-------------|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo consente all'Utente, Ufficiale di Polizia Giudiziaria e Operatore CUP di accedere ed uscire dal sistema. |             |                     |            |         |
| ID Requisito   | Descrizione | Priorità per attore |            |         |
|  |             | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |



|                                  |   |      |      |      |
|----------------------------------|---|------|------|------|
| <b>RF_GA.1</b><br>Login SPID     | Permette all'Utente di accedere al sistema utilizzando SPID.  | ALTA | -    | -    |
| <b>RF_GA.2</b><br>Login standard | Permette all'Ufficiale di Polizia Giudiziaria e l'Operatore CUP di accedere al sistema attraverso l'utilizzo delle credenziali. | -    | ALTA | ALTA |
| <b>RF_GA.3</b><br>Logout         | Permette a Utente, Ufficiale di Polizia Giudiziaria e Operatore CUP di effettuare il logout dal sistema.                        | ALTA | ALTA | ALTA |

| User Story GA  |  |
|----------------|--|
| Identificatore | Descrizione  |
| <b>US_GA.1</b> | Un Utente vuole effettuare il login nel sistema per poter usufruire dei vari servizi offerti dall'app. L'utente, dopo aver aperto l'app, seleziona l'accesso con SPID. Seguendo e ultimando la procedura di login SPID, l'utente si ritroverà loggato nel sistema.                       |
| <b>US_GA.2</b> | Un Ufficiale di Polizia Giudiziaria/Operatore CUP vuole effettuare il login nel sistema per poter usufruire dei vari servizi offerti dall'app. Dopo aver aperto l'app, inserisce i dati di accesso: E-mail e Password; cliccando sul pulsante "Accedi" si ritroverà loggato nel sistema. |
| <b>US_GA.3</b> | Un Utente vuole effettuare il logout dal sistema poiché ha già usufruito dei vari servizi offerti dall'app.<br>L'utente, cliccando sull'apposito pulsante, effettuerà un logout automatico dal sistema.  |

## GD – Gestione Denunce

| RF_GD Gestione Denunce   |             |                     |
|--|-------------|---------------------|
| Questo modulo consente all'Utente l'inoltro della denuncia e all'Ufficiale di Polizia Giudiziaria la gestione di queste. |             |                     |
| ID Requisito   | Descrizione | Priorità per attore |



|  |  | Utente | UffPolGiud | OperCUP |
|--|--|--------|------------|---------|
| <b>RF_GD.1</b><br>Inoltra denuncia             | L'Utente deve essere in grado di inoltrare una denuncia alle FFOO nella sua zona.  | ALTA   | -          | -       |
| <b>RF_GD.2</b><br>Visualizza elenco denunce    | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Utente deve essere in grado di visualizzare l'elenco di tutte le denunce fatte (in attesa e prese in carico);</li> <li>L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria deve essere in grado di visualizzare l'elenco di tutte le denunce ricevute (da accettare e prese in carico).</li> </ul> | ALTA   | ALTA       | -       |
| <b>RF_GD.3</b><br>Visualizza dettagli denuncia | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Utente deve essere in grado di visualizzare i dettagli di una denuncia con annesso stato e i dettagli di quale Ufficiale di Polizia Giudiziaria ha preso in carico la sua denuncia;</li> <li>L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria deve essere in grado di</li> </ul>                | ALTA   | ALTA       | -       |



|  |   |      |      |   |
|--|---|------|------|---|
|  | visualizzare tutti i dettagli di una data denuncia e le informazioni relative all'utente che l'ha inoltrato.  |      |      |   |
| <b>RF_GD.4</b><br>Cambia stato denuncia                      | L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria deve essere in grado di modificare lo stato di una denuncia inoltrata da un Utente ("presi in carico" o "concluso").   | -    | ALTA | - |
| <b>RF_GD.5</b><br>Visualizza storico denunce prese in carico | <ul style="list-style-type: none"><li>L'Utente può visualizzare la lista delle sue denunce con stato "concluso";</li><li>L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria deve poter visualizzare un elenco di tutte le denunce precedentemente prese in carico e con stato "concluso".</li></ul> | ALTA | ALTA | - |

| User Story GD  |  |
|----------------|--|
| Identificatore | Descrizione  |
| <b>US_GD.1</b> | Un Utente vuole inoltrare una denuncia tramite il sistema per poter segnalare alle autorità una discriminazione: l'Utente, attraverso l'app, si reca nell'apposita sezione, compila tutti i campi necessari per la denuncia e la inoltra, attraverso l'apposito pulsante, alle forze dell'ordine nella sua zona. |





|                  |  |
|------------------|--|
| <b>US_GD.2</b>   | L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria vuole visualizzare l'elenco di tutte le denunce per poter avere una visione completa della situazione attuale: si reca nell'apposita sezione e può visualizzare in tal modo tutte le denunce.       |
| <b>US_GD.3</b>   | L'Utente vuole conoscere lo stato di aggiornamento della propria denuncia: si reca nell'area dedicata che implementa la funzionalità US_GD.2 e, selezionando la denuncia di interesse, può vederne i dettagli e controllarne lo stato. |
| <b>US_GD.4</b>   | L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria vuole aggiornare lo stato di una denuncia: si reca nell'apposita sezione e, selezionando una determinata denuncia, ne può modificare lo stato.  |
| <b>US_GD.5.1</b> | L'Utente vuole visualizzare lo storico delle denunce da lui inoltrate con stato "concluso": si reca nell'apposita sezione e può visualizzare in tal modo l'intero storico delle denunce.   |
| <b>US_GD.5.2</b> | L'Ufficiale di Polizia Giudiziaria vuole visualizzare lo storico delle denunce prese in carico con stato "concluso" della sua caserma: si reca nell'apposita sezione e può visualizzare in tal modo l'intero storico delle denunce.    |

## GG – Gestione Geolocalizzazione

| RF_GG Gestione Geolocalizzazione   |   |                     |            |         |
|--|---|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo consente all'Utente, all'Ufficiale di Polizia Giudiziaria e all'Operatore CUP di visualizzare una mappa con ASL e caserme contrassegnate da un marker.<br>Premendo sul marker è possibile visualizzarne le informazioni. |   |                     |            |         |
| ID Requisito   | Descrizione   | Priorità per attore |            |         |
|  |   | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |
| <b>RF_GG.1</b><br>Visualizza mappa con marker  | L'Utente deve essere in grado di visualizzare la mappa della zona in cui si trova con i marker che rappresentano i centri ASL e le caserme. | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GG.2</b><br>Visualizza informazioni su marker  | L'Utente deve essere in grado di visualizzare le informazioni sui marker.   | ALTA                | -          | -       |



| User Story GG  |  |
|----------------|--|
| Identificatore | Descrizione  |
| <b>US_GG.1</b> | Un Utente vuole cercare la caserma/centro ASL che sia più vicino a lui: l'Utente accede all'app, entra nella sezione apposita e visualizza sulla mappa i marker più vicini alla sua posizione.                 |
| <b>US_GG.2</b> | Un Utente vuole visualizzare tramite mappa le informazioni di un centro ASL/caserma: utilizza la funzionalità RF_GG.1 ed interagendo col singolo marker visualizza le informazioni di quel punto di interesse. |

## GIC – Gestione Informativa e Contatti

| RF_GIC Gestione Informativa e Contatti   |   |                     |            |         |
|--|---|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo permette all'Utente di visualizzare i contatti delle FFOO e delle strutture ASL e delle norme vigenti nell'ambito antidiscriminatorio. |   |                     |            |         |
| ID Requisito   | Descrizione   | Priorità per attore |            |         |
|  |   | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |
| <b>RF_GIC.1</b><br>Contatti FFOO e ASL   | L'Utente potrà visualizzare i contatti delle ASL e delle FFOO.  | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GIC.2</b><br>Informativa sulle leggi riguardo discriminazioni  | L'utente potrà visualizzare tutte le leggi attuali e informazioni varie che riguardano qualsiasi tipo di discriminazione e abuso vigenti in Italia. | ALTA                | -          | -       |

| User Story GIC  |   |
|-----------------|---|
| Identificatore  | Descrizione   |
| <b>US_GIC.1</b> | Un Utente vuole cercare i contatti delle FFOO: apre l'app, si reca nell'apposita sezione e passa a rassegna tutti i contatti finché non trova quello desiderato.                                      |
| <b>US_GIC.2</b> | Un Utente vuole visualizzare le informative riguardanti le discriminazioni: apre l'app, si reca nell'apposita sezione e ha modo di visualizzare tutte le norme attuali in ambito antidiscriminatorio. |



## GPSP – Gestione Prenotazioni Supporto Psicologico

| RF_GPSP Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico  |   |                     |            |         |
|---|---|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo permette la gestione delle prenotazioni di richiesta per il supporto psicologico. |   |                     |            |         |
| ID Requisito  | Descrizione   | Priorità per attore |            |         |
|   |   | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |
| <b>RF_GPSP.1</b><br>Inoltra richiesta di prenotazione   | Con questa funzionalità l'Utente può richiedere al sistema di inoltrare la propria richiesta al fine di ottenere una visita con uno psicologico dell'ASL nella sua zona. L'Utente avrà modo di caricare l'impegnativa.  | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GPSP.2</b><br>Visualizza lista prenotazioni attive  | Con questa funzionalità: <ul style="list-style-type: none"><li>L'Utente può avere una visione completa delle proprie prenotazioni (in attesa e prese in carico).</li><li>L'Operatore CUP può avere accesso ad una visione generale di tutte le prenotazioni richieste (da accettare e prese in carico);</li></ul> | ALTA                | -          | ALTA    |
| <b>RF_GPSP.3</b><br>Visualizza storico prenotazioni   | Con questa funzionalità <ul style="list-style-type: none"><li>L'Utente può visualizzare lo storico di tutte le sue prenotazioni passate;</li><li>L'Operatore CUP può visualizzare lo storico di</li></ul>   | ALTA                | -          | ALTA    |



|  |   |      |   |      |
|--|---|------|---|------|
|  | tutte le prenotazioni degli utenti accettati passate.   |      |   |      |
| <b>RF_GPSP.4</b><br>Visualizza dettagli prenotazione | L'Utente e l'Operatore CUP possono accedere ai dettagli relativi alle prenotazioni, compreso il PDF dell'impegnativa.   | ALTA | - | ALTA |
| <b>RF_GPSP.5</b><br>Inizializza prenotazione         | L'Operatore CUP è in grado di confermare la prenotazione effettuata da un utente e di assegnargli uno psicologo e fornirgli data e luogo della visita psicologica | -    | - | ALTA |

| User Story GPSP    |   |
|--------------------|---|
| Identificatore     | Descrizione   |
| <b>US_GPSP.1</b>   | Un Utente vuole prenotare una visita psicologica nella sua zona in seguito ad una discriminazione subita. Tramite l'app Report.it, accede all'apposita sezione e fa richiesta per una visita psicologica indicando il motivo e caricando l'impegnativa del medico curante.      |
| <b>US_GPSP.2.1</b> | Un Utente vuole visualizzare la lista delle sue prenotazioni attive. Tramite l'area dedicata, ha modo di vedere la lista delle sue prenotazioni.  |
| <b>US_GPSP.2.2</b> | Il CUP ha interesse nel visualizzare la lista di prenotazioni attive. Tramite l'area dedicata, ha modo di vedere tutte le prenotazioni attive in quel momento.  |
| <b>US_GPSP.3.1</b> | Un Utente ha necessità di visualizzare lo storico delle sue prenotazioni passate. Tramite l'area dedicata, ha modo di vedere l'intero storico delle sue prenotazioni.   |
| <b>US_GPSP.3.2</b> | L'Operatore CUP vuole vedere lo storico di tutte le prenotazioni passate avvenute nell'anno corrente. Tramite l'area dedicata, ha modo di vedere l'intero storico delle prenotazioni avvenute nell'arco di tempo indicato.  |
| <b>US_GPSP.4.1</b> | L'Operatore CUP ha necessità di vedere la prenotazione di un utente al fine di poter visualizzare l'impegnativa e le informazioni necessarie dell'utente richiedente la visita psicologica. Tramite questa funzionalità, il CUP ha accesso diretto alle informazioni richieste. |
| <b>US_GPSP.4.2</b> | L'utente ha necessità di visionare una sua richiesta di prenotazione, al fine di poter visualizzare di aver caricato il file corretto relativo all'impegnativa rilasciata dal medico di base per poter prenotare la   |



|                  |   |
|------------------|---|
|                  | visita psicologica. Tramite questa funzionalità, l'utente ha accesso diretto alle informazioni richieste.   |
| <b>US_GPSP.5</b> | L'Operatore CUP, una volta accettata una richiesta di supporto psicologico, può segnalare data e luogo dell'incontro al paziente e assegnare uno psicologo, mettendo in contatto figura professionale e paziente. |

## GF – Gestione Forum

| RF_GF Gestione Forum  |  |                     |            |         |
|---|--|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo consente all'Utente di accedere ad un forum dove può discutere delle sue esperienze che la vedono vittima di discriminazioni. |  |                     |            |         |
| ID Requisito  | Descrizione  | Priorità per attore |            |         |
|   |  | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |
| <b>RF_GF.1</b><br>Visualizza discussione sul forum  | L'Utente può visualizzare tutte le discussioni presenti in quel momento sul forum. | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GF.2</b><br>Apri discussione sul forum  | L'Utente può creare una propria discussione sul forum.                             | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GF.3</b><br>Elimina discussione sul forum   | L'Utente può eliminare una propria discussione sul forum.                          | ALTA                | -          | -       |
| <b>RF_GF.4</b><br>Rispondi ad una discussione sul forum   | L'Utente può commentare una discussione presente sul forum.                        | MEDIA               | -          | -       |
| <b>RF_GF.5</b><br>Sostieni discussione  | L'Utente può mostrare il proprio supporto per una                                  | MEDIA               | -          | -       |



|  |  |       |   |   |
|--|--|-------|---|---|
| sul forum                                      | determinata discussione presente sul forum.  |       |   |   |
| <b>RF_GF.6</b><br>Chiudi discussione sul forum | L'Utente può chiudere una propria discussione sul forum, non permettendo più di commentare sotto a questa. | MEDIA | - | - |

| User Story GF  |   |
|----------------|---|
| Identificatore | Descrizione   |
| <b>US_GF.1</b> | Un Utente vuole vedere le varie discussioni presenti sul forum: apre la relativa sezione e il sistema gli mostra una home page con diverse discussioni.             |
| <b>US_GF.2</b> | Un Utente vuole aprire una discussione sul forum: apre la relativa sezione, immette il titolo della discussione, un corpo e un eventuale allegato.                  |
| <b>US_GF.3</b> | Un Utente vuole eliminare una propria discussione dal forum (per non renderla più visibile): accede quindi alla relativa sezione ed elimina la discussione.         |
| <b>US_GF.4</b> | Un Utente vuole scrivere un commento sotto ad una discussione precedentemente aperta sul forum: visualizza quindi la discussione di interesse e scrive il commento. |
| <b>US_GF.5</b> | Un Utente vuole mostrare il proprio supporto ad una discussione aperta precedentemente sul forum: usa quindi l'apposito tasto per sostenere la discussione.         |
| <b>US_GF.6</b> | Un Utente vuole bloccare la possibilità di commentare sotto una propria discussione: preme sull'apposito tasto per chiudere la discussione.                         |

## GCB – Gestione Chat-bot

| RF_GCB Gestione Chat-bot   |  |                     |            |         |
|--|--|---------------------|------------|---------|
| Questo modulo permette agli attori del sistema di avviare il chat-bot. |  |                     |            |         |
| ID Requisito   | Descrizione  | Priorità per attore |            |         |
|  |  | Utente              | UffPolGiud | OperCUP |
| <b>RF_GCB.1</b><br>Avvia chat-bot                                      | Gli attori del sistema possono avviare una discussione con il chat-bot, il quale gli fornirà | ALTA                | ALTA       | ALTA    |



|  |                                  |  |  |  |
|--|----------------------------------|--|--|--|
|  | supporto sull'utilizzo dell'app. |  |  |  |
|--|----------------------------------|--|--|--|

| User Story GCB |   |
|----------------|---|
| Identificatore | Descrizione   |
| US_GCB.1       | Un utente ha bisogno di supporto tecnico per una o più funzionalità dell'applicazione: apre l'apposita sezione ed avvia una discussione con il chat-bot, dove descrive la sua problematica. |

### 3.3 Requisiti non funzionali

#### 3.3.1 Funzionalità

| Codice  | Nome                   | Descrizione  | Priorità |
|---------|------------------------|--|----------|
| RNF_F.1 | Funzionalità richieste | I requisiti funzionali richiesti dal committente con priorità alta saranno forniti nella prima release del prodotto. | ALTA     |

#### 3.3.2 Usabilità

| Codice  | Nome          | Descrizione  | Priorità |
|---------|---------------|--|----------|
| RNF_U.1 | User Friendly | Il sistema deve essere di facile utilizzo per tutti gli utenti e deve rispettare le euristiche dell'interazione uomo-macchina di J. Nielsen.<br><br>Le azioni dell'utente saranno eseguite in modo chiaro e senza ambiguità. | ALTA     |
| RNF_U.2 | Feedback      | Ad ogni interazione che l'utente avrà col sistema, l'utente riceverà un feedback chiaro e preciso del cambiamento avvenuto.  | ALTA     |
| RNF_U.3 | Responsive    | Il sistema, siccome sarà reperibile su diverse piattaforme, dovrà adattarsi a tutti i diversi tipi di schermi.   | ALTA     |



### 3.3.3 Affidabilità

| Codice  | Nome                     | Descrizione   | Priorità |
|---------|--------------------------|---|----------|
| RNF_A.1 | Disponibilità            | Il livello target dell'affidabilità del sistema rispetto alla sua "disponibilità" (ETA in cui il sistema dovrebbe essere reperibile), stabilito dallo SLO (Obiettivo del Livello di Servizio), deve essere di almeno il 99%. In tal modo, il budget di errore, in un mese commerciale, sarà pari a 43 minuti. | ALTA     |
| RNF_A.2 | Sicurezza dati sensibili | Il sistema garantisce la sicurezza dei dati da accessi non autorizzati tramite un sistema di autenticazione basato su SPID.   | ALTA     |
| RNF_A.3 | Fault-tolerance          | Il sistema deve inviare all'utente un alert di errore in tempi brevi (max 3s)   | MEDIA    |
| RNF_A.4 | Robustezza               | Il sistema non deve subire rallentamenti e operare in modo accettabile anche in situazioni non previste (dati in ingresso errati, errori...) e deve essere in grado di gestirle senza degenerare nel crash/freeze dell'applicazione.  | MEDIA    |
| RNF_A.5 | Reperibilità             | Il sistema software deve essere operativo 24h su 24h, 7 giorni su 7.  | ALTA     |
| RNF_A.6 | Riservatezza             | Capacità di impedire accessi ad utenti non autorizzati al sistema e a funzionalità a loro negate.   | ALTA     |

### 3.3.4 Prestazioni

| Codice  | Nome                 | Descrizione   | Priorità |
|---------|----------------------|---|----------|
| RNF_P.1 | Efficienza di spazio | Per garantire una maggiore diffusione e praticità dell'app (anche su device con una memoria di massa non elevata), questa non deve superare i 70 MB di grandezza. | BASSA    |
| RNF_P.2 | Tempo di risposta    | Il sistema deve rispondere alle azioni dell'utente entro e non oltre i 3 secondi.   | MEDIA    |
| RNF_P.3 | Supporto hosting     | Il sistema deve supportare 500 utenti collegati contemporaneamente.   | MEDIA    |





### 3.3.5 Supportabilità

| Codice  | Nome           | Descrizione   | Priorità |
|---------|----------------|---|----------|
| RNF_S.1 | Manutenibilità | Il sistema sarà facilmente manutenibile grazie alla sua elevata modularità.                     | ALTA     |
| RNF_S.2 | Evoluzione     | Il sistema deve consentire la sua evoluzione, in previsione di future aggiunte di funzionalità. | MEDIA    |

### 3.3.6 Implementazione

| Codice  | Nome                 | Descrizione  | Priorità |
|---------|----------------------|--|----------|
| RNF_I.1 | Piattaforma mobile   | Il sistema deve essere sviluppato come una piattaforma mobile based, seguendo un modello architetturale Three-Layer. | ALTA     |
| RNF_I.2 | Piattaforma web      | Il sistema deve essere accessibile su tutti i moderni browser.   | BASSA    |
| RNF_I.3 | Portabilità          | Il sistema deve poter essere utilizzato su hardware diversi sotto un unico codice sorgente.                          | ALTA     |
| RNF_I.4 | Tecnologie sviluppo  | Il sistema sarà implementando usando il linguaggio di programmazione Dart con il framework Flutter.                  | ALTA     |
| RNF_I.5 | Persistenza dei dati | Il sistema deve poter immagazzinare ed interrogare i dati su un database NoSQL – Firebase.                           | ALTA     |

### 3.3.7 Packaging

| Codice   | Nome             | Descrizione  | Priorità |
|----------|------------------|--|----------|
| RNF_PA.1 | Multipiattaforma | Il sistema deve essere accessibile a tutti i dispositivi mobile che supportano i seguenti OS: <ul style="list-style-type: none"><li>• Android 4.1+</li><li>• iOS 11+</li></ul> | ALTA     |
| RNF_PA.2 | Download in-app  | L'applicazione, per funzionare correttamente, non ha bisogno di download aggiuntivi in seguito all'installazione.  | MEDIA    |



### 3.3.8 Legali

| Codice  | Nome                 | Descrizione   | Priorità |
|---------|----------------------|---|----------|
| RNF_L.1 | Tutela della Privacy | Tutti i dati sensibili gestiti dal sistema sono tutelati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 del 27/04/2016   | ALTA     |
| RNF_L.2 | Restrittività        | Questa app è stata creata per la Pubblica Amministrazione italiana ed è destinata ai cittadini residenti in Italia ( <i>Region restricted to Italy</i> ). | MEDIA    |

## 3.4 Modello del Sistema

### 3.4.1 Scenari

#### SC\_GA Gestione Autenticazione

| NOME SCENARIO       | SC_GA.1: Login SPID   |   |
|---------------------|---|---|
| PARTECIPANTI        | Utente: Francesca   |   |
| FLUSSO DEGLI EVENTI | UTENTE  | SISTEMA   |
|                     | 1. Francesca, una vittima di discriminazione omofoba, ha necessità di denunciare una discriminazione subita poco tempo prima. Francesca apre l'app Report.it. |   |
|                     |   | 2. Il sistema mostra i metodi di login all'utente al primo accesso. Per i cittadini il login verrà effettuato tramite tecnologia SPID.              |
|                     | 3. Francesca compila i campi per l'accesso con le credenziali personali SPID.   |   |
|                     |   | 4. Il sistema, tramite un messaggio di avviso, avvisa l'utente ogni qualvolta viene introdotto un dato inesatto o non conforme al formato previsto. |
|                     | 5. Francesca, corretti eventuali errori commessi,   |   |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | preme sul tasto del login e completa l'accesso. |  |
|  |   | 6. Il sistema verifica che le credenziali SPID siano corrette e garantisce l'accesso all'utente. |

| NOME SCENARIO       | <b>SC_GA.2:</b> Login standard   |  |
|---------------------|--|--|
| PARTECIPANTI        | <b>Ufficiale Polizia Giudiziaria: Niko</b>   |  |
| FLUSSO DEGLI EVENTI | UffPolJud  | SISTEMA  |
|                     | 1. Niko, l'Ufficiale di Polizia Giudiziaria di turno in caserma dei Carabinieri, deve controllare le denunce arrivate durante la giornata. Dal suo tablet effettua il login su Report.it |  |
|                     |  | 2. Il sistema mostra i metodi di login all'utente al primo accesso. Per le forze dell'ordine il login verrà fatto tramite e-mail e password della caserma. |
|                     | 3. Niko compila i campi per l'accesso con le credenziali della caserma.  |  |
|                     |  | 4. Il sistema, tramite un messaggio di avviso, avvisa l'utente ogni qualvolta viene introdotto un dato inesatto o non conforme al formato previsto.        |
|                     | 5. Niko, corretti eventuali errori commessi, preme sul tasto del login e completa l'accesso.   |  |
|                     |  | 6. Il sistema verifica che le credenziali siano corrette e garantisce l'accesso all'utente.  |

### SC\_GD Gestione Denunce

| NOME SCENARIO | <b>SC_GD.1.1:</b> Inoltra denuncia |
|---------------|------------------------------------|
| PARTECIPANTI  | <b>Utente:</b> Federico            |



| FLUSSO DEGLI EVENTI | UTENTE  | SISTEMA  |
|---------------------|---|--|
|                     | 1. Federico, una vittima di discriminazione, ha necessità di inoltrare una denuncia in seguito ad una discriminazione subita poco prima. Federico apre l'app Report.it e si reca nella sezione adibita all'inoltro di una denuncia. |  |
|                     |   | 2. Il sistema mostra i campi da far compilare all'Utente al fine di poter proseguire con l'inoltro della denuncia.   |
|                     | 3. Federico compila i campi del modulo per la discriminazione subita, indicando tutte le informazioni necessarie.   |  |
|                     |   | 4. Il sistema, tramite un messaggio di avviso, avvisa l'Utente ogni qualvolta viene introdotto un dato inesatto o non conforme al formato previsto.  |
|                     | 5. Federico, corretti eventuali errori commessi, preme sul tasto di inoltro della denuncia.   |  |
|                     |   | 6. Il sistema mostra all'Utente un riepilogo della sua richiesta, mostrando a video il modulo compilato interamente.<br>Il sistema chiede all'Utente una conferma finale per la sottomissione della richiesta. |
|                     | 7. Federico clicca sul pulsante "conferma", comunicando al sistema di voler registrare la propria denuncia.   |  |
|                     |   | 8. La denuncia viene registrata all'interno del sistema.   |



| NOME SCENARIO       | SC_GD.1.2: Inoltra denuncia  |   |
|---------------------|--|---|
| PARTECIPANTI        | Utente: Giuseppe   |   |
| FLUSSO DEGLI EVENTI | UTENTE   | SISTEMA   |
|                     | 1. Giuseppe si trova in sella alla sua bici quando nota un gruppo di ragazzi discriminare una ragazza per il suo orientamento sessuale. Presa visione della situazione, decide di sporgere denuncia. Apre l'app ed accede alla sezione dedicata per l'inoltro di una denuncia. |   |
|                     |  | 2. Il sistema mostra i campi da compilare all'utente al fine di poter proseguire con l'inoltro della denuncia.  |
|                     | 3. Giuseppe compila i campi del modulo specificando che la discriminazione sia avvenuta contro terzi, indicando poi tutte le informazioni necessarie.  |   |
|                     |  | 4. Il sistema, tramite un messaggio di avviso, avvisa l'utente ogni qualvolta viene introdotto un dato inesatto o non conforme al formato previsto.   |
|                     | 5. Giuseppe, corretti eventuali errori commessi, preme sul tasto "conferma".   |   |
|                     |  | 6. Il sistema mostra all'Utente un riepilogo della sua richiesta, mostrando a video il modulo compilato interamente. Il sistema chiede all'Utente una conferma finale per la sottomissione della richiesta. |
|                     | 7. Giuseppe, solo in fase di riepilogo, nota un errore di battitura nella descrizione della vicenda, per cui   |   |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | clicca sul tasto "modifica" al fine di poter modificare il contenuto della sua denuncia prima della sua sottomissione.           |   |
|  |  | 8. Il sistema porta l'Utente allo step precedente, permettendogli di modificare il modulo da sottomettere.  |
|  | 9. Una volta corretti i dati, Giuseppe sottomette nuovamente la sua richiesta di inoltro denuncia premendo sul tasto "conferma". |   |
|  |  | 10. Il sistema mostra nuovamente all'Utente un riepilogo della sua richiesta, mostrando sullo schermo il modulo compilato interamente. Il sistema chiede all'Utente una conferma finale per la sottomissione della richiesta. |
|  | 11. Giuseppe clicca sul pulsante "conferma", comunicando al sistema di voler registrare la propria denuncia.                     |   |
|  |  | 12. La denuncia viene registrata all'interno del sistema.   |

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GD.3.1: Visualizza dettagli denuncia</b>  |   |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Utente: Alessandro</b>   |   |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>   | <b>SISTEMA</b>                                      |
|                            | 1. Alessandro vuole visualizzare le informazioni riguardo l'ultima denuncia effettuata e vedere se è stata presa in carico: apre l'app Report.it e si reca nell'apposita sezione. |   |
|                            |   | 2. Il sistema accoglie la richiesta di Alessandro e |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | visualizza tutte le denunce effettuate.   |
|  | 3. Alessandro seleziona l'ultima denuncia da lui effettuata. |   |
|  |  | 4. Il sistema visualizza il riepilogo della denuncia con tutti i dettagli e lo stato della pratica. |

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GD.3.2:</b> Visualizza dettagli denuncia  |   |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Ufficiale di Polizia Giudiziaria:</b> Giuseppe   |   |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>   | <b>SISTEMA</b>  |
|                            | 1. Giuseppe vuole visualizzare i dettagli dell'ultima denuncia presa in carico dalla sua caserma; quindi, va nella sezione denunce prese in carico. |   |
|                            |   | 2. Il sistema accoglie la richiesta di Giuseppe e visualizza tutte le denunce prese in carico.      |
|                            | 3. Giuseppe seleziona l'ultima denuncia da lui presa in carico.   |   |
|                            |   | 4. Il sistema visualizza il riepilogo della denuncia con tutti i dettagli e lo stato della pratica. |

### SC\_GG Gestione Geolocalizzazione

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GG.2.1:</b> Visualizza informazioni su marker  |   |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Utente:</b> Ettore  |   |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>  | <b>SISTEMA</b>  |
|                            | 1. Ettore, deve recarsi all'ASL per la sua prima seduta psicologica. Vuole dunque vedere dove è situata l'ASL più vicina tramite la sezione "Mappa". |   |
|                            |  | 2. Il sistema risponde con una pagina contenente una mappa, centrata sulla posizione di Ettore, con dei |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | marker che mostrano la posizione di ASL e caserme nelle vicinanze. |
|  | 3. Ettore cerca sulla mappa l'ASL più vicina e preme sul marker. |  |
|  |  | 4. Il sistema mostra le informazioni del marker dell'ASL scelta.   |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GG.2.2:</b> Visualizza informazioni su marker  |  |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Utente:</b> Tony  |  |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>  | <b>SISTEMA</b>   |
|                            | 1. Tony, un ragazzo omosessuale, vuole sapere dove è situata la caserma più vicina per poter sporgere denuncia poiché è stato vittima di violenza mentre passeggiava per strada. |  |
|                            |  | 2. Il sistema risponde con una pagina contenente una mappa, centrata sulla posizione di Tony, con dei marker che mostrano la posizione di ASL e caserme nelle vicinanze. |
|                            | 3. Tony cerca sulla mappa la caserma più vicina e clicca sul marker.   |  |
|                            |  | 4. Il sistema mostra le informazioni del marker della stazione di Polizia scelta.  |

### SC\_GPSP Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico

|                            |   |                |
|----------------------------|---|----------------|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GPSP.1.1:</b> Inoltra richiesta di prenotazione   |                |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Utente:</b> Gonzalo  |                |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>   | <b>SISTEMA</b> |
|                            | 1. Gonzalo vorrebbe prenotare una seduta psicologica all'ASL perché insultato continuamente per la sua etnia. |                |





|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Gonzalo apre l'app Report.it e si reca nella sezione adibita alla prenotazione della seduta.  |  |
|  |   | 2. Il sistema, tramite un disclaimer, avvisa l'utente di dover essere in possesso dell'impegnativa rilasciata dal medico di base per poter proseguire con la prenotazione. |
|  | 3. Gonzalo, presa visione del disclaimer, prima di proseguire, si assicura di avere il documento pdf contenente l'impegnativa del suo medico di base. |  |
|  |   | 4. Il sistema chiede all'utente di allegare l'impegnativa rilasciata dal proprio medico di base.   |
|  | 5. Gonzalo allega l'impegnativa e conclude la prenotazione cliccando sull'apposito pulsante "prenota".  |  |
|  |   | 6. La richiesta di prenotazione viene salvata nel sistema.   |

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
| <b>NOME SCENARIO</b>       | <b>SC_GPSP.1.2: Inoltra richiesta di prenotazione</b>  |   |
| <b>PARTECIPANTI</b>        | <b>Utente:</b> Ludmilla  |   |
| <b>FLUSSO DEGLI EVENTI</b> | <b>UTENTE</b>  | <b>SISTEMA</b>  |
|                            | 1. Ludmilla vorrebbe prenotare una seduta psicologica all'ASL perché si sente troppo oppressa dai continui maltrattamenti subiti sul posto di lavoro. Marta apre l'app Report.it e si reca nella sezione adibita alla prenotazione della seduta psicologica. |   |
|                            |  | 2. Il sistema, tramite un disclaimer, avvisa l'utente di dover essere in possesso dell'impegnativa rilasciata |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | dal medico di base per poter proseguire con la prenotazione.                                     |
|  | 3. Ludmilla, presa visione del disclaimer, prima di proseguire, si assicura di avere il documento pdf contenente l'impegnativa rilasciata dal suo medico di base.                |  |
|  |  | 4. Il sistema chiede all'utente di allegare l'impegnativa rilasciata dal proprio medico di base. |
|  | 5. Ludmilla allega un documento nella sezione adibita al caricamento dell'impegnativa.   |  |
|  |  | 6. Il sistema carica correttamente il documento.   |
|  | 7. Prima di concludere la prenotazione, Marta si accorge di aver allegato il documento sbagliato: prosegue cliccando sull'apposito pulsante per rimuovere il documento caricato. |  |
|  |  | 8. Il sistema rimuove il documento precedentemente caricato.                                     |
|  | 9. Ludmilla carica il file corretto nella sezione adibita al caricamento dell'impegnativa.   |  |
|  |  | 10. Il sistema carica correttamente il documento.  |
|  | 11. Ludmilla conclude la prenotazione cliccando sull'apposito pulsante "prenota".  |  |
|  |  | 12. La richiesta di prenotazione viene salvata nel sistema.                                      |



## SC\_GF Gestione Forum

| NOME SCENARIO       | SC_GF.1.1 Aprire discussione sul forum  |   |
|---------------------|---|---|
| PARTECIPANTI        | Utente: Carlo   |   |
| FLUSSO DEGLI EVENTI | UTENTE  | SISTEMA   |
|                     | 1. Carlo decide di aprire una discussione sul forum del sistema perché vorrebbe parlare di alcuni atteggiamenti che ritiene sessisti. Carlo apre la sezione Forum del sistema e preme sul tasto "crea nuova discussione". |   |
|                     |   | 2. Il sistema chiede all'utente di inserire il titolo e il corpo della discussione.             |
|                     | 3. Carlo inserisce un titolo, il corpo e preme sul pulsante "pubblica".   |   |
|                     |   | 4. Il sistema mostra all'utente la sua discussione insieme a tutte le altre presenti sul forum. |

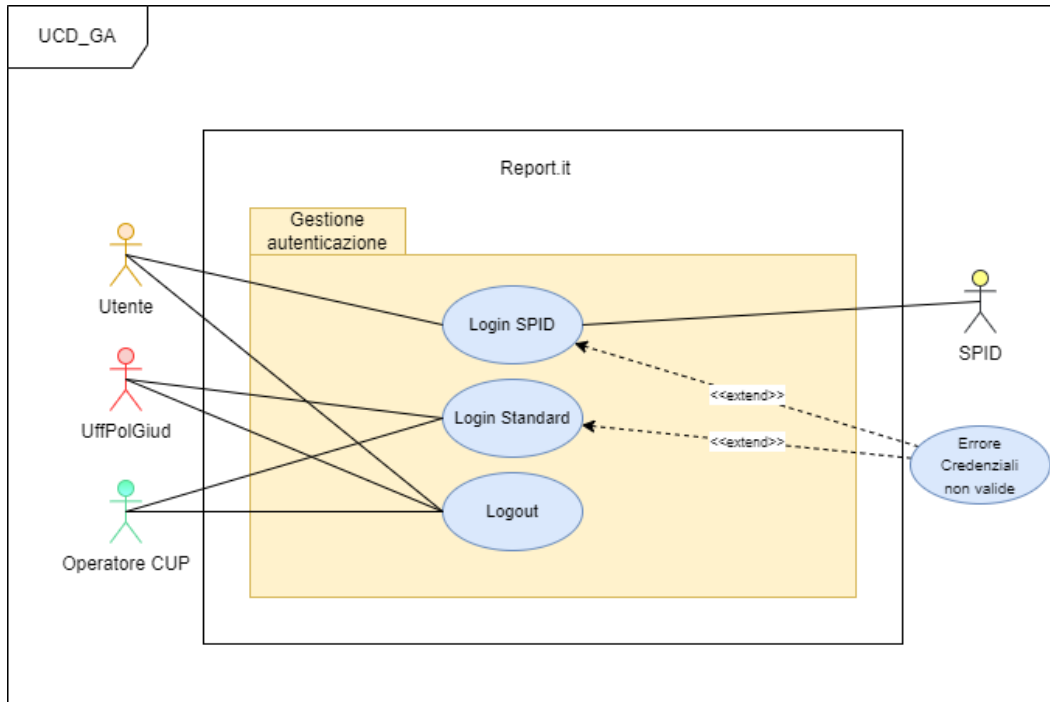
| NOME SCENARIO       | SC_GF.1.2 Apri discussione sul forum  |   |
|---------------------|---|---|
| PARTECIPANTI        | Utente: Owusu   |   |
| FLUSSO DEGLI EVENTI | UTENTE  | SISTEMA   |
|                     | 1. Owusu, una studentessa immigrata dal Ghana, decide di aprire una discussione sul forum del sistema, perché si sente esclusa dai suoi compagni e vorrebbe quindi qualche consiglio. Owusu apre la sezione Forum del sistema e preme sul tasto "Crea nuova discussione". |   |
|                     |   | 2. Il sistema chiede all'utente di inserire il titolo e il corpo della discussione ed eventualmente delle immagini. |
|                     | 3. Owusu inserisce il titolo "Mi sento esclusa", il corpo,  |   |



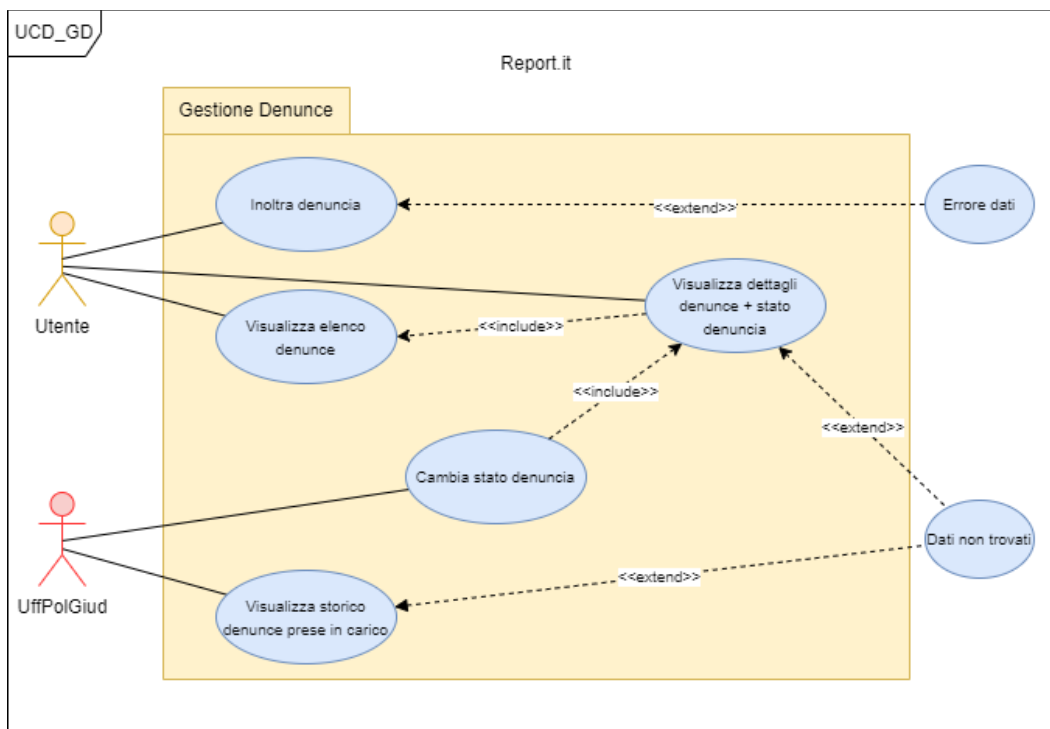
|  |   |  |
|--|---|--|
|  | un'immagine e preme il pulsante "pubblica". |  |
|  |   | 4. Il sistema carica l'immagine e restituisce un messaggio di conferma all'utente. Il sistema mostra all'utente la sua discussione "Mi sento esclusa" insieme a tutte le altre presenti sul forum. |

### 3.4.2 Use Case Diagram

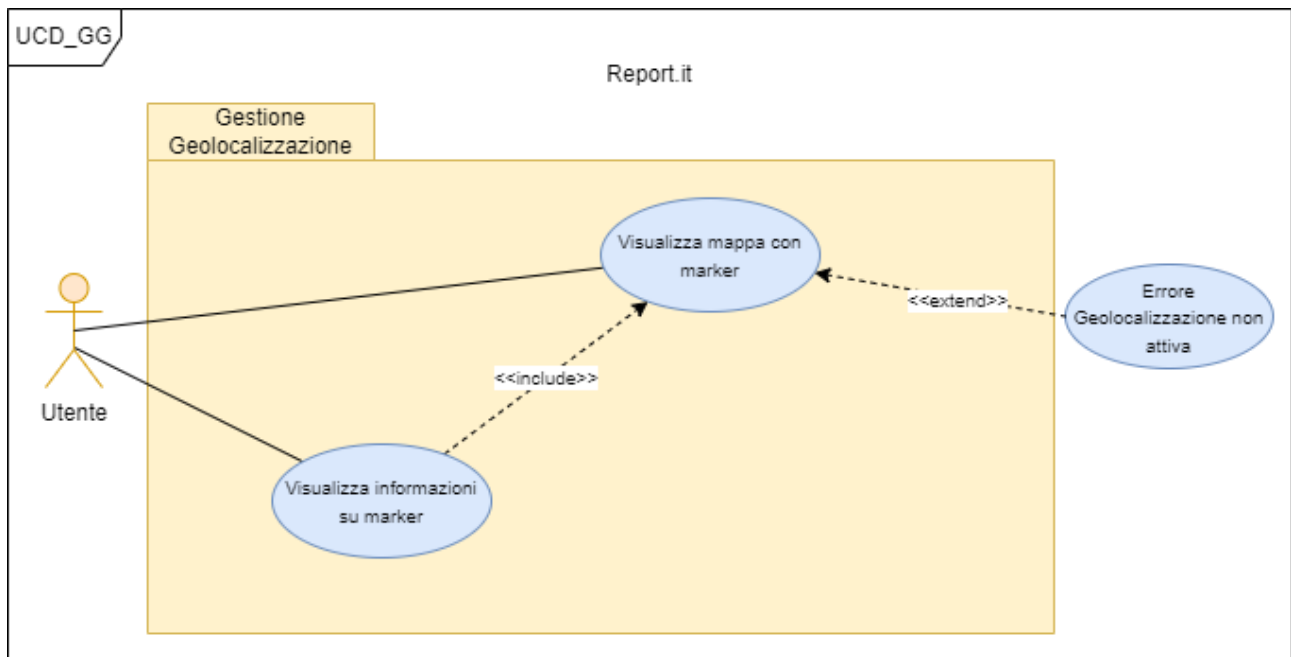
#### UCD\_GA Gestione Autenticazione



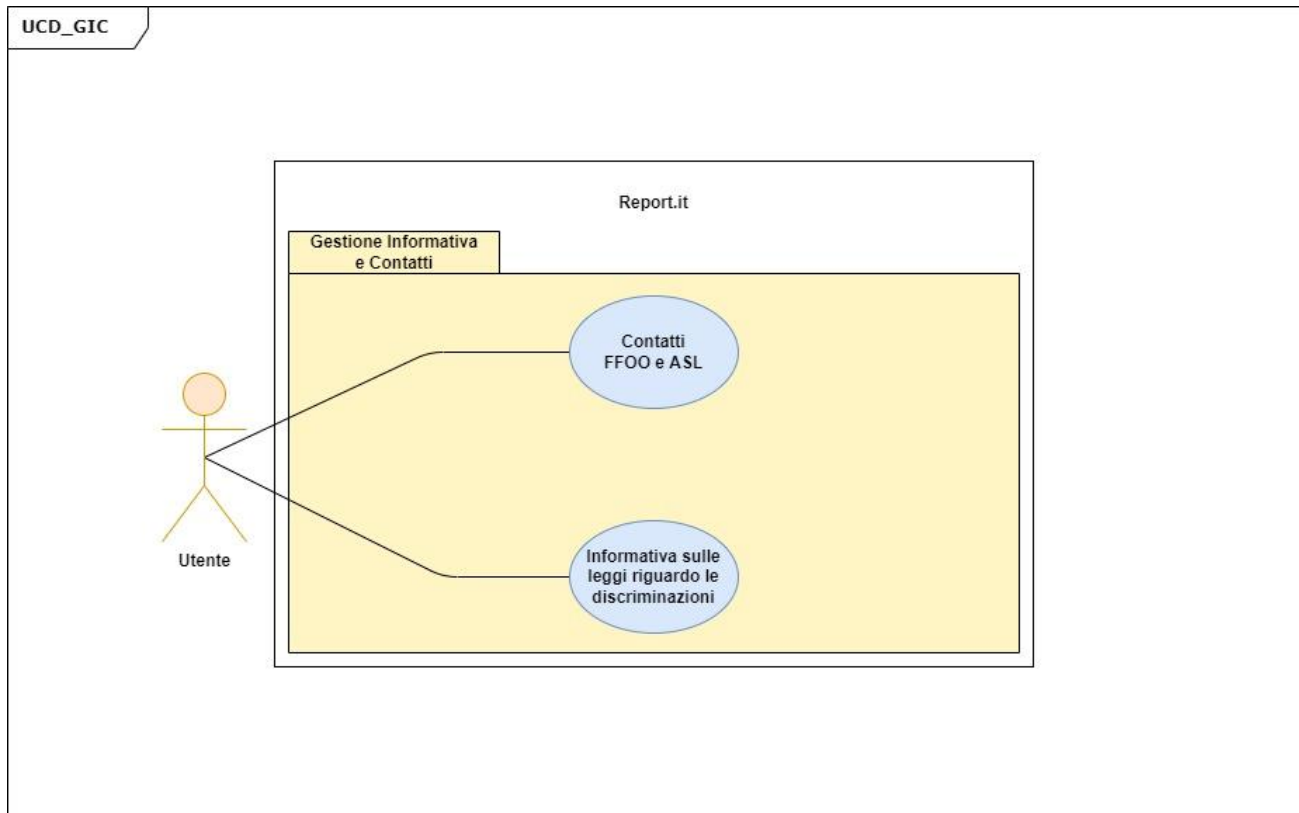
#### UCD\_GD Gestione Denunce



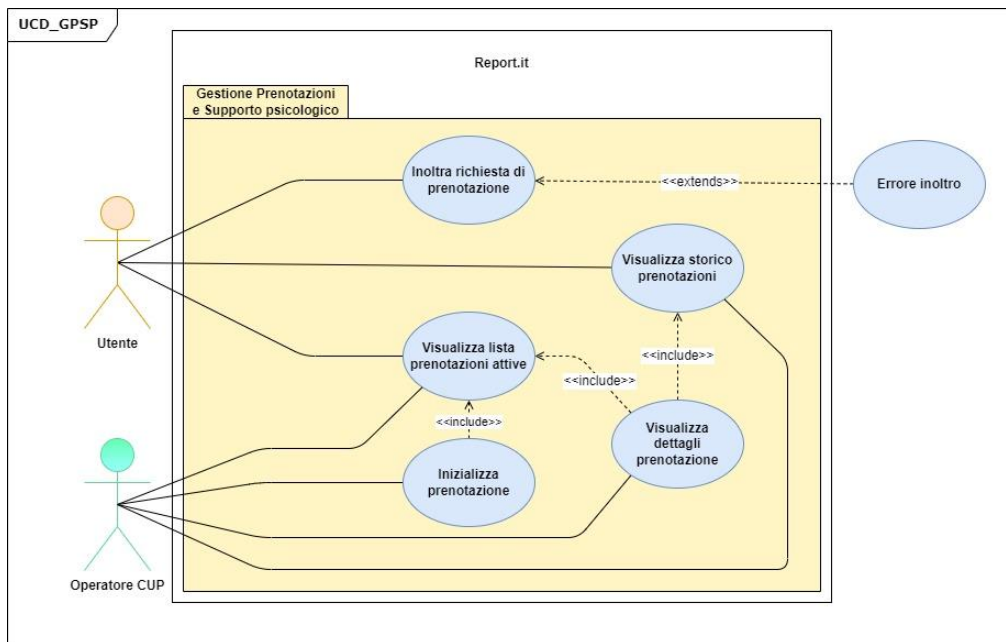
## UCD\_GG Gestione Geolocalizzazione



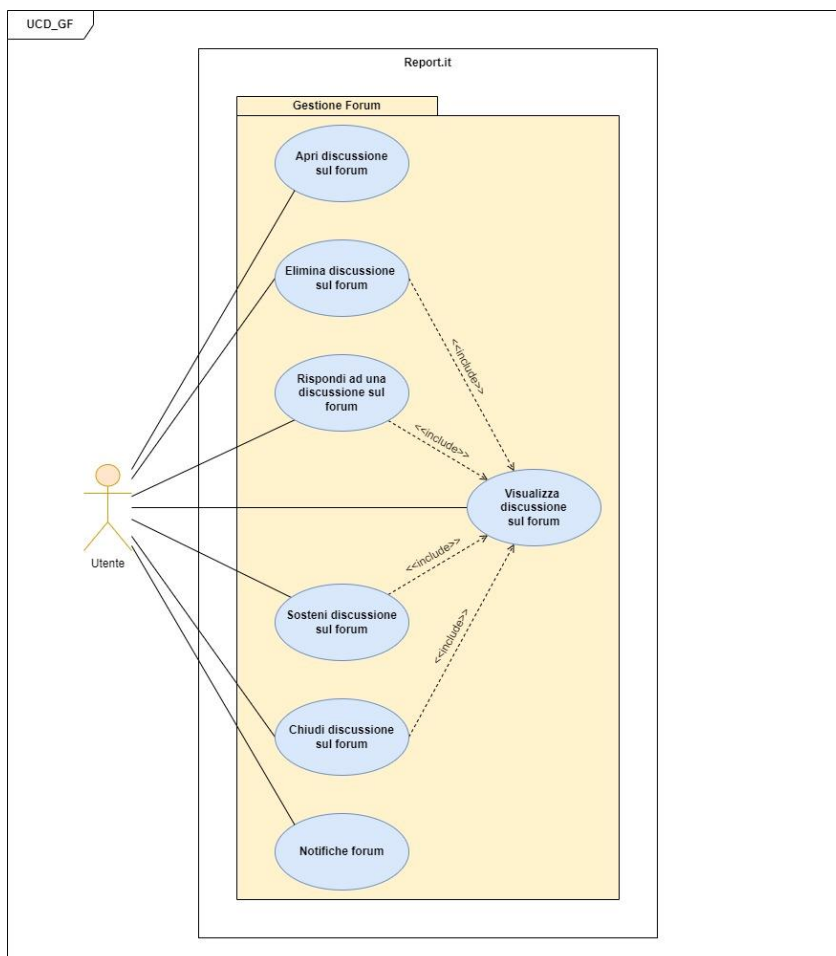
## UCD\_GIC Gestione Informativa e Contatti



## UCD\_GPSP Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico

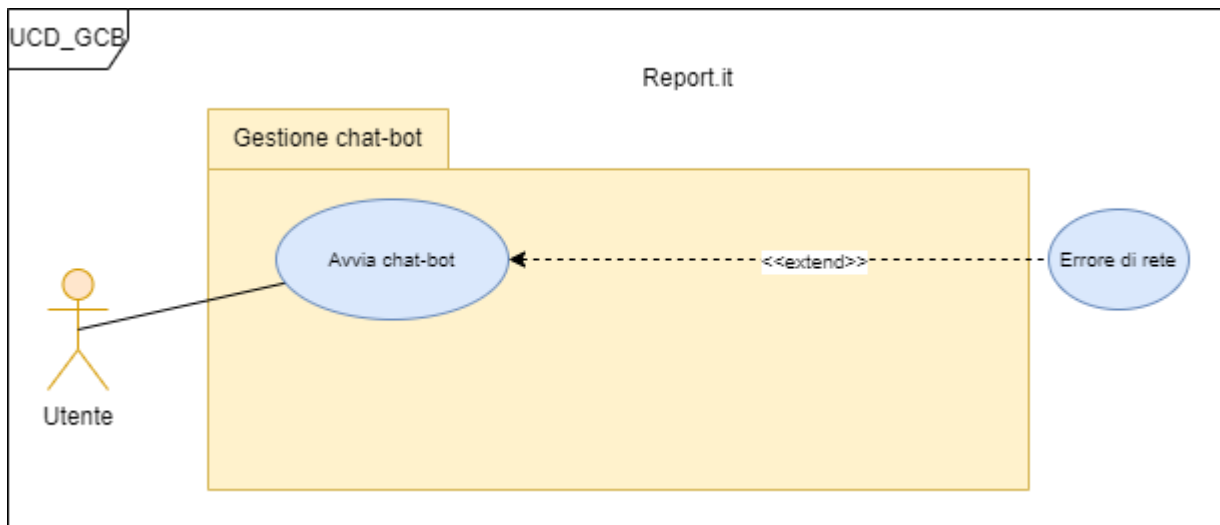


## UCD\_GF Gestione Forum





## UCD\_GCB Gestione Chat-bot



### 3.4.3 Use Case

## UC\_GA Gestione Autenticazione

|   |  |   |                         |
|---|--|---|-------------------------|
| Identificativo<br>UC_GA.1                 | Login SPID   | Data  | 14/11/2022              |
|   |  | Vers.   | 0.1                     |
|   |  | Autore  | Riccardo Kevin Ferraris |
| Descrizione                               | Caso d'uso riguardante l'accesso alla piattaforma Report.it da parte di un Utente. |   |                         |
| Attore Principale                         | Utente   |   |                         |
| Attori secondari                          | SPID   |   |                         |
| Entry Condition                           | L'Utente vuole fare il login su Report.it.   |   |                         |
| Exit condition<br>On success              | Il login viene effettuato con successo.  |   |                         |
| Exit condition<br>On failure              | Il login non va a buon fine e il sistema segnala all'utente un errore.             |   |                         |
| Rilevanza/User Priority                   | ALTA   |   |                         |
| Frequenza stimata                         | 5000/giorno  |   |                         |
| Extension point                           | NA   |   |                         |
| Generalization of                         | NA   |   |                         |
| FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO |  |   |                         |
| 1   | Utente:  | L'Utente vuole effettuare il login sulla piattaforma Report.it, quindi apre l'app e inserisce le credenziali tramite il sistema SPID. |                         |
| 2   | Sistema:   | Il sistema controlla che non ci siano errori di immissione e riempimento dati.  |                         |
| 3   | Utente:  | L'Utente clicca sul pulsante di conferma per il login.  |                         |
| 4   | Sistema:   | Il sistema permette all'Utente di finalizzare l'accesso.  |                         |





| I Scenario/Flusso di eventi Alternativo: l'utente inserisce dei dati scorretti         |          |  |
|--|----------|--|
| 2.1  | Sistema: | Mostra un avviso in cui avverte l'utente che i dati da lui inseriti non rispettano il formato richiesto al fine di effettuare l'accesso. |
| 2.2  | Utente:  | Modifica i dati precedentemente inseriti, richiedendo la sottomissione dei nuovi dati inseriti.  |
| II Scenario/Flusso di eventi Alternativo: l'utente non riempie tutti i campi richiesti |          |  |
| 3.1  | Sistema: | Il sistema mostra un avviso dove chiede all'utente di inserire i dati nei campi non compilati.   |
| 3.2  | Utente:  | L'Utente procede nel riempire i campi mancanti al fine di effettuare correttamente l'accesso.  |
| I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Il login non va a buon fine                     |          |  |
| 4.1  | Sistema: | Il sistema segnala all'Utente che c'è stato un errore interno e il login non è andato a buon fine.<br>Termina con insuccesso.            |
| Note   |          |  |
| Special Requirements   |          | Il sistema deve essere in grado di gestire almeno 10 richieste contemporaneamente.   |

## UC\_GD Gestione Denunce

|   |   |  |                    |
|---|---|--|--------------------|
| Identificativo<br>UC_GD.1                 | Inoltra denuncia  | Data   | 13/11/2022         |
|   |   | Vers.  | 0.1                |
|   |   | Autore   | La Sorda<br>Marisa |
| Descrizione                               | Caso d'uso riguardante la richiesta di sottomissione di una denuncia all'interno del sistema da parte di un Utente. |  |                    |
| Attore Principale                         | Utente  |  |                    |
| Attori secondari                          | NA  |  |                    |
| Entry Condition                           | L'Utente vuole inoltrare una denuncia per discriminazione.  |  |                    |
| Exit condition<br>On success              | La denuncia viene accettata e presa in carico dal sistema.  |  |                    |
| Exit condition<br>On failure              | La denuncia viene rifiutata e l'utente viene invitato a ripetere l'operazione.                                      |  |                    |
| Rilevanza/User Priority                   | ALTA  |  |                    |
| Frequenza stimata                         | 20/giorno   |  |                    |
| Extension point                           | NA  |  |                    |
| Generalization of                         | NA  |  |                    |
| FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO |   |  |                    |
| 1   | Utente:   | L'Utente vuole inoltrare una denuncia per discriminazione attraverso l'uso dell'app Report.it, quindi accede all'area dedicata a tale funzione, riempiendo i campi indicati. |                    |
| 2   | Sistema:  | Il sistema controlla che non ci siano errori di immissione e riempimento dati.   |                    |
| 3   | Utente:   | L'Utente clicca sul pulsante di conferma per l'inoltro della denuncia.   |                    |
| 4   | Sistema:  | Il sistema mostra una schermata di riepilogo finale da far confermare all'utente.  |                    |



|   |          |  |
|---|----------|--|
| 5   | Utente:  | L'Utente, dopo aver controllato la correttezza dei dati nella pagina di riepilogo, clicca sul pulsante di conferma.  |
| 6   | Sistema: | Il sistema prende in carico la richiesta, registrandola nel database.  |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi Alternativo: l'utente inserisce dei dati scorretti</b>         |          |  |
| 2.1   | Sistema: | Mostra un avviso in cui avverte l'utente che i dati da lui inseriti non rispettano il formato richiesto al fine di inoltrare la denuncia.                          |
| 2.2   | Utente:  | Modifica i dati precedentemente inseriti, richiedendo la sottomissione dei nuovi dati inseriti.  |
| <b>Il Scenario/Flusso di eventi Alternativo: l'utente non riempie tutti i campi richiesti</b> |          |  |
| 2.1   | Sistema: | Il sistema mostra un avviso dove chiede all'utente di inserire i dati nei campi non compilati.   |
| 2.2   | Utente:  | L'Utente procede nel riempire i campi mancanti al fine di inoltrare correttamente la denuncia.   |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: La denuncia non viene presa in carico</b>           |          |  |
| 6.1   | Sistema: | Il sistema segnala all'Utente che c'è stato un errore interno e la sua denuncia non è stata presa in carico.<br>Termina con insuccesso.                            |
| <b>Note</b>   |          |  |
| <b>Special Requirements</b>   |          | Il sistema deve essere in grado di gestire almeno 10 richieste contemporaneamente.<br>I campi da modificare devono avere un ampio numero di caratteri disponibili. |

|  |          |  |               |                |
|--|----------|--|---------------|----------------|
| <b>Identificativo</b><br><i>UC_GD.3</i>          |          | <i>Visualizza dettagli denuncia</i>  | <b>Data</b>   | 15/11/2022     |
|  |          |  | <b>Vers.</b>  | 0.1            |
|  |          |  | <b>Autore</b> | Arturo Gentile |
| <b>Descrizione</b>                               |          | <i>Caso d'uso riguardante la possibilità di visualizzare i dettagli e lo stato della denuncia presa in considerazione.</i>               |               |                |
| <b>Attore Principale</b>                         |          | Utente   |               |                |
| <b>Attori secondari</b>                          |          | NA   |               |                |
| <b>Entry Condition</b>                           |          | L'Utente deve essere loggato sull'app "Report.it" e deve voler visualizzare i dettagli e lo stato di una denuncia effettuata.            |               |                |
| <b>Exit condition</b><br>On success              |          | Il sistema mostra a schermo i dettagli e lo stato della denuncia.  |               |                |
| <b>Exit condition</b><br>On failure              |          | Lo stato non viene visualizzato.   |               |                |
| <b>Rilevanza/User Priority</b>                   |          | ALTA   |               |                |
| <b>Frequenza stimata</b>                         |          | 1/giorno   |               |                |
| <b>Extension point</b>                           |          | NA   |               |                |
| <b>Generalization of</b>                         |          | NA   |               |                |
| <b>FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO</b> |          |  |               |                |
| 1  | Utente:  | L'Utente vuole visualizzare lo stato dell'ultima denuncia inoltrata; quindi, apre l'app "Report.it" e va sulla sezione "Le mie denunce". |               |                |
| 2  | Sistema: | Il sistema controlla se l'Utente ha inoltrato delle denunce e in caso positivo le visualizza a schermo.                                  |               |                |



|   |          |   |
|---|----------|---|
| 3   | Utente:  | L'Utente, presa visione di tutte le denunce inoltrate, seleziona quella di suo interesse.   |
| 4   | Sistema: | Il sistema acquisisce il CF dell'utente e lo confronta con quello del denunciante: il controllo va a buon fine e il sistema visualizza a schermo tutti i dettagli della denuncia, compreso lo stato della denuncia. |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi Alternativo: L'utente non ha inoltrato denunce</b>                       |          |   |
| 1.1   | Sistema: | Il sistema controlla se l'Utente ha inoltrato qualche denuncia e non ne trova nessuna così visualizza a schermo che non sono mai state inoltrate denunce.   |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Errore nella visualizzazione dei dettagli della denuncia</b>  |          |   |
| 2.1   | Sistema: | Il sistema visualizza a schermo che non sono state inoltrate denunce da parte dell'Utente.  |
| <b>Il Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Errore nella visualizzazione dei dettagli della denuncia</b> |          |   |
| 4.1   | Sistema: | Il sistema acquisisce il CF dell'Utente e lo confronta con quello del denunciante: il controllo non va a buon fine e viene visualizzato il messaggio di errore "Accesso non autorizzato".                           |
| <b>Note</b>   |          |   |
| <b>Special Requirements</b>   |          | NA  |

## UC\_GG Gestione Geolocalizzazione

|  |  |   |                 |
|--|--|---|-----------------|
| <b>Identificativo</b><br><i>UC_GG.2</i>          | <i>Visualizza informazioni su marker</i>   | <b>Data</b>   | 14/11/2022      |
|  |  | <b>Vers.</b>  | 0.1             |
|  |  | <b>Autore</b>   | Frugieri Nicola |
| <b>Descrizione</b>                               | <i>Caso d'uso riguardante la funzionalità di visualizzare le informazioni di un centro ASL o di una caserma cliccando sul corrispondente marker nella mappa.</i> |   |                 |
| <b>Attore Principale</b>                         | Utente   |   |                 |
| <b>Attori secondari</b>                          | NA   |   |                 |
| <b>Entry Condition</b>                           | L'Utente ha aperto la mappa per visualizzare la posizione di ASL e caserme.  |   |                 |
| <b>Exit condition</b><br>On success              | Vengono mostrate le informazioni riguardo il centro ASL o caserma relative al marker cliccato.   |   |                 |
| <b>Exit condition</b><br>On failure              | Non vengono mostrate le informazioni richieste.  |   |                 |
| <b>Rilevanza/User Priority</b>                   | ALTA   |   |                 |
| <b>Frequenza stimata</b>                         | 100/giorno   |   |                 |
| <b>Extension point</b>                           | NA   |   |                 |
| <b>Generalization of</b>                         | NA   |   |                 |
| <b>FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO</b> |  |   |                 |
| 1  | Utente:  | L'Utente vuole sapere l'indirizzo di un'ASL o di una caserma; dunque, apre la sezione "Mappa".                                    |                 |
| 2  | Sistema:   | Il sistema mostra la mappa della zona, centrata sulla posizione dell'Utente e segnala eventuali ASL o caserme tramite dei marker. |                 |
| 3  | Utente:  | L'Utente sceglie un marker di suo interesse e vi clicca.  |                 |



|  |          |  |
|--|----------|--|
| 4  | Sistema: | Il sistema mostra una tendina con le informazioni sull'ASL/caserma selezionata.  |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi Alternativo: La geolocalizzazione viene disattivata</b>       |          |  |
| 2.1  | Sistema: | Il sistema oscura la mappa poiché non può più ottenere la posizione dell'utente e mostra un avviso con scritto "Geolocalizzazione non attiva". |
| 2.2  | Utente:  | Attiva la geolocalizzazione per utilizzare nuovamente la mappa ed ottenere le informazioni ricercate.  |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Le informazioni richieste non sono disponibili</b> |          |  |
| 4.1  | Sistema: | Il sistema non è in grado di trovare le informazioni richieste a causa di un errore interno. Mostra un messaggio di errore.                    |
| <b>Note</b>  |          |  |
| <b>Special Requirements</b>  |          | Il sistema deve fornire indicazioni precise, corrette e sempre aggiornate.   |

## UC\_GPSP Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico

|  |          |   |               |                     |
|--|----------|---|---------------|---------------------|
| <b>Identificativo</b><br><i>UC_GPSP.1</i>        |          | <i>Inoltra richiesta di prenotazione</i>  | <b>Data</b>   | 14/11/2022          |
|  |          |   | <b>Vers.</b>  | 0.1                 |
|  |          |   | <b>Autore</b> | Schiavo<br>Leonardo |
| <b>Descrizione</b>                               |          | <i>Lo UC consente all'Utente di inoltrare una richiesta per prenotarsi ad una seduta psicologica dell'ASL.</i>  |               |                     |
| <b>Attore Principale</b>                         |          | Utente  |               |                     |
| <b>Attori secondari</b>                          |          | NA  |               |                     |
| <b>Entry Condition</b>                           |          | L'Utente deve essere loggato sull'app “Report.it”.  |               |                     |
| <b>Exit condition</b><br>On success              |          | La richiesta di prenotazione della seduta psicologica viene salvata con successo nel sistema.   |               |                     |
| <b>Exit condition</b><br>On failure              |          | La richiesta di prenotazione della seduta psicologica non viene salvata nel sistema.  |               |                     |
| <b>Rilevanza/User Priority</b>                   |          | ALTA  |               |                     |
| <b>Frequenza stimata</b>                         |          | 1 volta ogni 2 giorni   |               |                     |
| <b>Extension point</b>                           |          | NA  |               |                     |
| <b>Generalization of</b>                         |          | NA  |               |                     |
| <b>FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO</b> |          |   |               |                     |
| 1  | Utente:  | L'Utente intende inoltrare una richiesta di prenotazione di una seduta psicologica all'ASL: per fare ciò apre l'app Report.it e si reca nell'apposita sezione adibita.  |               |                     |
| 2  | Sistema: | Il sistema, tramite un disclaimer, avvisa l'utente di dover essere in possesso dell'impegnativa rilasciata dal medico di base per poter proseguire con la prenotazione. |               |                     |
| 3  | Utente:  | L'Utente, presa visione del disclaimer, prima di proseguire, si assicura di avere il documento PDF contenente l'impegnativa rilasciata dal suo medico di base.          |               |                     |
| 4  | Sistema: | Il sistema chiede all'utente di allegare l'impegnativa rilasciata dal medico di base.   |               |                     |



|   |          |  |
|---|----------|--|
| 5   | Utente:  | L'Utente allega l'impegnativa e conclude la prenotazione cliccando sull'apposito pulsante "prenota".   |
| 6   | Sistema: | Il sistema salva correttamente la richiesta di prenotazione della seduta.  |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi Alternativo: L'Utente carica un file troppo grande</b>             |          |  |
| 6.1   | Sistema: | Mostra un messaggio d'errore in cui dice che il file ha una dimensione eccessiva.  |
| 6.2   | Utente:  | Carica un file di dimensione minore.   |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Errore nell'inoltro della richiesta di prenotazione</b> |          |  |
| 6.1   | Sistema: | Visualizza un messaggio di errore all'Utente. Il messaggio segnala che non è stato possibile inoltrare la richiesta di prenotazione e invita l'Utente a riprovare più tardi. |
| <b>Note</b>   |          |  |
| <b>Special Requirements</b>   |          | Il sistema consente all'utente di poter fare più prenotazioni.   |

## UC\_GF Gestione Forum

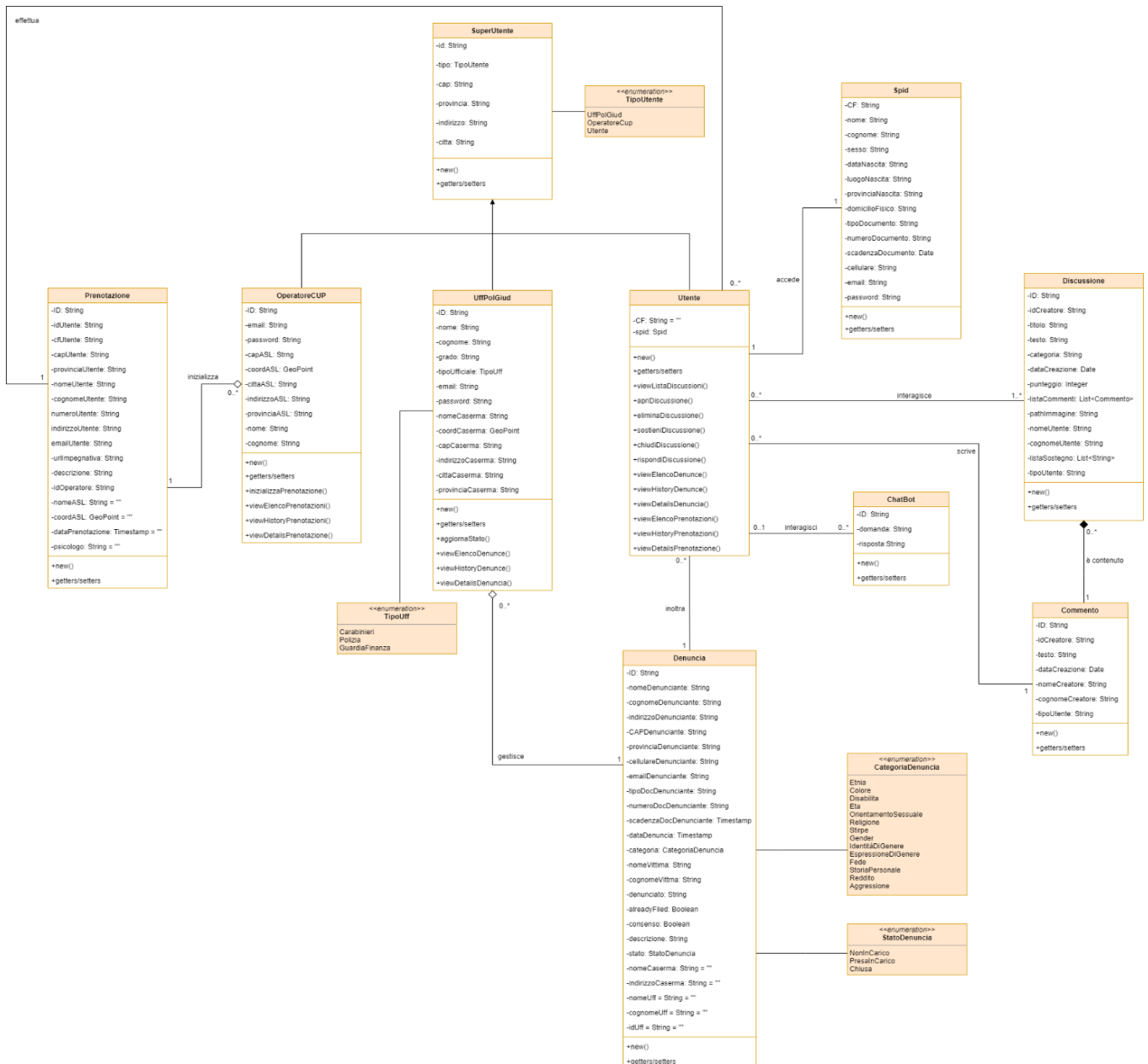
|  |          |   |               |                     |
|--|----------|---|---------------|---------------------|
| <b>Identificativo</b><br>UC_GF.2   |          | Apri Discussione sul Forum  | <b>Data</b>   | 13/11/2022          |
|  |          |   | <b>Vers.</b>  | 0.1                 |
|  |          |   | <b>Autore</b> | Genovese<br>Alberto |
| <b>Descrizione</b>   |          | Caso d'uso riguardante l'apertura di una discussione sul forum da parte di un Utente.               |               |                     |
| <b>Attore Principale</b>   |          | Utente  |               |                     |
| <b>Attori secondari</b>  |          | NA  |               |                     |
| <b>Entry Condition</b>   |          | L'Utente decide di aprire una discussione sul forum.  |               |                     |
| <b>Exit condition</b><br>On success  |          | La discussione viene correttamente caricata sul forum.  |               |                     |
| <b>Exit condition</b><br>On failure  |          | La discussione non viene caricata sul forum.  |               |                     |
| <b>Rilevanza/User Priority</b>   |          | ALTA  |               |                     |
| <b>Frequenza stimata</b>   |          | 100/giorno  |               |                     |
| <b>Extension point</b>   |          | NA  |               |                     |
| <b>Generalization of</b>   |          | NA  |               |                     |
| <b>FLUSSO DI EVENTI PRINCIPALE/MAIN SCENARIO</b>   |          |   |               |                     |
| 1  | Utente:  | L'Utente vuole aprire una discussione sul forum e quindi accede alla relativa sezione.              |               |                     |
| 2  | Sistema: | Il sistema visualizza le discussioni attualmente presenti sul forum.                                |               |                     |
| 3  | Utente:  | L'Utente preme sul tasto "Apri Discussione".  |               |                     |
| 4  | Sistema: | Il sistema chiede all'Utente di inserire il titolo e il corpo della discussione più eventuali file. |               |                     |
| 5  | Utente:  | L'Utente inserisce un titolo, un corpo ed un eventuale file.  |               |                     |
| 6  | Sistema: | Il sistema crea la discussione e la salva nell'elenco delle discussioni del forum.                  |               |                     |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi Alternativo:</b> L'Utente supera il numero massimo di caratteri |          |   |               |                     |
| 5.1  | Sistema: | Mostra un messaggio d'errore in cui dice che non si possono immettere altri caratteri.              |               |                     |



|  |          |   |
|--|----------|---|
| 5.2  | Utente:  | Cancella dei caratteri per rimanere nel limite.   |
| <b>Il Scenario/Flusso di eventi Alternativo: L'Utente carica un file troppo grande</b> |          |   |
| 5.1  | Sistema: | Mostra un messaggio d'errore in cui dice che il file ha una dimensione eccessiva.               |
| 5.2  | Utente:  | Carica un file di dimensione minore.  |
| <b>I Scenario/Flusso di eventi di ERRORE: Errore nella creazione della discussione</b> |          |   |
| 6.1  | Sistema: | Avvisa l'utente che la discussione non è stata creata correttamente.<br>Termina con insuccesso. |
| <b>Note</b>  |          |   |
| <b>Special Requirements</b>  |          | Il sistema deve eseguire questa operazione per almeno 20 utenti contemporaneamente.             |

## 3.5 Modello ad oggetti e dinamici

### 3.5.1 Class Diagram







### 3.5.2 Tabella ad oggetti

#### TO Oggetti comuni

| Nome            | Tipologia | Descrizione   |
|-----------------|-----------|---|
| SuperUtente     | Entity    | Permette al sistema di modellare la classe SuperUtente, generalizzazione di Utente, OperatoreCUP e UffPolGiud |
| Utente          | Entity    | Permette al sistema di modellare la classe Utente   |
| UtenteDAO       | Entity    | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti l'Utente  |
| OperatoreCUP    | Entity    | Permette al sistema di modellare la classe OperatoreCUP   |
| OperatoreCupDAO | Entity    | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti l'OperatoreCUP                                  |
| UffPolGiud      | Entity    | Permette al sistema di modellare la classe UffPolGiud   |
| UffPolGiudDAO   | Entity    | Permette al sistema di effettuare le query riguardanti l'UffPolGiud   |
| Spid            | Entity    | Permette al sistema di modellare la classe Spid   |





|                 |        |  |
|-----------------|--------|--|
| SpidDAO         | Entity | Permette al sistema di effettuare le query riguardanti lo Spid   |
| Discussione     | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Discussione   |
| DiscussioneDAO  | Entity | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti le discussioni nel forum                 |
| Prenotazione    | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Prenotazione  |
| PrenotazioneDAO | Entity | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti le prenotazioni della seduta psicologica |
| Commento        | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Commento  |
| CommentoDAO     | Entity | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti i commenti delle discussioni nel forum   |
| Denuncia        | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Denuncia  |
| DenunciaDAO     | Entity | Permette all'utente di effettuare le query nel DB riguardanti le denunce                               |



|           |        |  |
|-----------|--------|--|
| Mappa     | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Mappa   |
| MappaDAO  | Entity | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti la visualizzazione della mappa           |
| Marker    | Entity | Permette al sistema di modellare la classe Marker  |
| MarkerDAO | Entity | Permette al sistema di effettuare le query nel DB riguardanti la visualizzazione delle info del marker |

### TO\_GA Gestione Autenticazione

| Nome                       | Tipologia | Descrizione  |
|----------------------------|-----------|--|
| ButtonLoginUtente          | Boundary  | Permette all'Utente di effettuare il login e accedere al sistema               |
| ButtonSelSPID              | Boundary  | Permette all'Utente di selezionare il tipo di SPID                             |
| ButtonInviaCredenzialiUser | Boundary  | Permette all'Utente di inviare le credenziali inserite per effettuare il login |
| ButtonLoginOp              | Boundary  | Permette a FFOO e Operatori CUP di effettuare il login tramite credenziali     |



|                          |          |  |
|--------------------------|----------|--|
| ButtonInviaCredenzialiOp | Boundary | Permette a FFOO e Operatori CUP di inviare le credenziali inserite per effettuare il login |
| ControlLogin             | Control  | Reindirizza Utente, FFOO o Operatori CUP alla home dopo che il login ha avuto successo     |
| ButtonLogout             | Boundary | Permette a Utente, FFOO e Operatori CUP di effettuare il logout e uscire dal sistema       |
| ControlLogout            | Control  | Reindirizza Utente, FFOO o Operatori CUP alla schermata iniziale di login                  |

### TO\_GD Gestione Denunce

| Nome                             | Tipologia | Descrizione   |
|----------------------------------|-----------|---|
| ButtonDenuncia                   | Boundary  | Permette all'Utente di accedere al form per compilare la denuncia |
| ButtonInoltraDenuncia            | Boundary  | Permette all'Utente di inoltrare una denuncia                     |
| ControlDenuncia                  | Control   | Control relativo allo use-case UC_GD.1                            |
| ButtonVisualizzaDettagliDenuncia | Boundary  | Permette di visualizzare i dettagli di una denuncia               |
| ControlDettagliDenuncia          | Control   | Control relativo allo use-case UC_GD.2                            |
| ButtonVisualizzaElencoDenunce    | Boundary  | Permette all'Utente e all'UffPolGiud di                           |



|                           |          |  |
|---------------------------|----------|--|
|                           |          | visualizzare l'elenco delle denunce  |
| ControlElencoDenunce      | Control  | Control relativo al RF_GD_3  |
| ButtonCambiaStatoDenuncia | Boundary | Permette all'UffPolGiud di modificare lo stato di una denuncia                   |
| ControlCambiaStato        | Control  | Control relativo al RF_GD_4  |
| ButtonStoricoDenunce      | Boundary | Permette all'UffPolGiud di visualizzare lo storico delle denunce prese in carico |
| ControlStoricoDenunce     | Control  | Control relativo al RF_GD_5  |

### TO\_GG Gestione Geolocalizzazione

| Nome               | Tipologia | Descrizione  |
|--------------------|-----------|--|
| ButtonApriMappa    | Boundary  | Permette all'Utente di aprire la mappa e vedere i marker                           |
| ControlMostraMappa | Control   | Control relativo al RF_GG_1  |
| ButtonInfoMarker   | Boundary  | Permette di cliccare su un marker di suo interesse e visualizzarne le informazioni |
| ControlInfoMarker  | Control   | Control relativo al UC_GG_1  |



## TO\_GPSP Gestione Prenotazione e Supporto Psicologico

| Nome                           | Tipologia | Descrizione  |
|--------------------------------|-----------|--|
| ButtonPrenotazione             | Boundary  | Permette all'Utente di accedere al form per richiedere la prenotazione di una seduta psicologica   |
| InoltraPrenotazione            | Boundary  | Permette all'Utente di inoltrare la prenotazione   |
| ControlPrenotazione            | Control   | Control relativo allo use-case UC_GPSP_1   |
| ButtonListaPrenotazioniAttive  | Boundary  | Permette all'Utente e all'operatore CUP di visualizzare l'elenco delle prenotazioni attive         |
| ControlPrenotazioniAttive      | Control   | Permette al sistema di indirizzare l'Utente alla pagina che mostra la lista di prenotazioni attive |
| ButtonDettagliPrenotazione     | Boundary  | Permette all'Utente e all'operatore CUP di visualizzare i dettagli di una prenotazione             |
| ControlDettagliPrenotazioni    | Control   | Permette al sistema di mostrare i dettagli di una prenotazione                                     |
| ButtonListaStoricoPrenotazioni | Boundary  | Permette all'Utente e all'operatore CUP di visualizzare lo storico delle prenotazioni              |



|                                      |          |   |
|--------------------------------------|----------|---|
| ControlStoricoPrenotazioni           | Control  | Permette al sistema di indirizzare l'Utente alla pagina che mostra lo storico delle prenotazioni attive       |
| ButtonInizializzaPrenotazione        | Boundary | Permette all'operatore CUP di inizializzare una prenotazione effettuata da un Utente                          |
| ControllInizializzazionePrenotazione | Control  | Permette al sistema di reindirizzare l'operatore CUP alla pagina per assegnare data e ora ad una prenotazione |

### TO\_GF Gestione Forum

| Nome                             | Tipologia | Descrizione   |
|----------------------------------|-----------|---|
| ButtonVisualizzaListaDiscussioni | Boundary  | Permette all'Utente di visualizzare la lista delle discussioni presenti sul forum |
| ControlListaDiscussioni          | Control   | Permette al sistema di indirizzare l'utente alla lista delle discussioni          |
| ButtonNuovaDiscussione           | Boundary  | Permette all'Utente di accedere alla pagina per la creazione delle discussioni    |
| ControlNuovaDiscussione          | Control   | Permette al sistema di indirizzare l'Utente alla                                  |



|                            |          |   |
|----------------------------|----------|---|
|                            |          | pagina di creazione di una discussione  |
| ButtonPubblicaDiscussione  | Boundary | Permette all'Utente di pubblicare la discussione dopo aver scritto il post  |
| ButtonEliminaDiscussione   | Boundary | Permette all'Utente di eliminare una discussione da lui pubblicata sul forum  |
| ControlEliminaDiscussione  | Control  | Permette al sistema di cancellare una discussione di un utente dal forum  |
| ButtonRisponDi             | Boundary | Permette ad un Utente di rispondere ad una discussione  |
| ButtonPubblicaRisposta     | Boundary | Permette all'Utente di pubblicare la risposta   |
| ControlFormRisposta        | Control  | Permette al sistema di reindirizzare l'Utente al box per scrivere un commento alla discussione e memorizzarlo in modo persistente |
| ButtonSostieniDiscussione  | Boundary | Permette all'Utente di sostenere una discussione  |
| ControlSostieniDiscussione | Control  | Permette al sistema di aggiornare il valore relativo al sostegno di una discussione del forum                                     |
| ButtonChiudiDiscussione    | Boundary | Permette all'Utente di chiudere una discussione   |



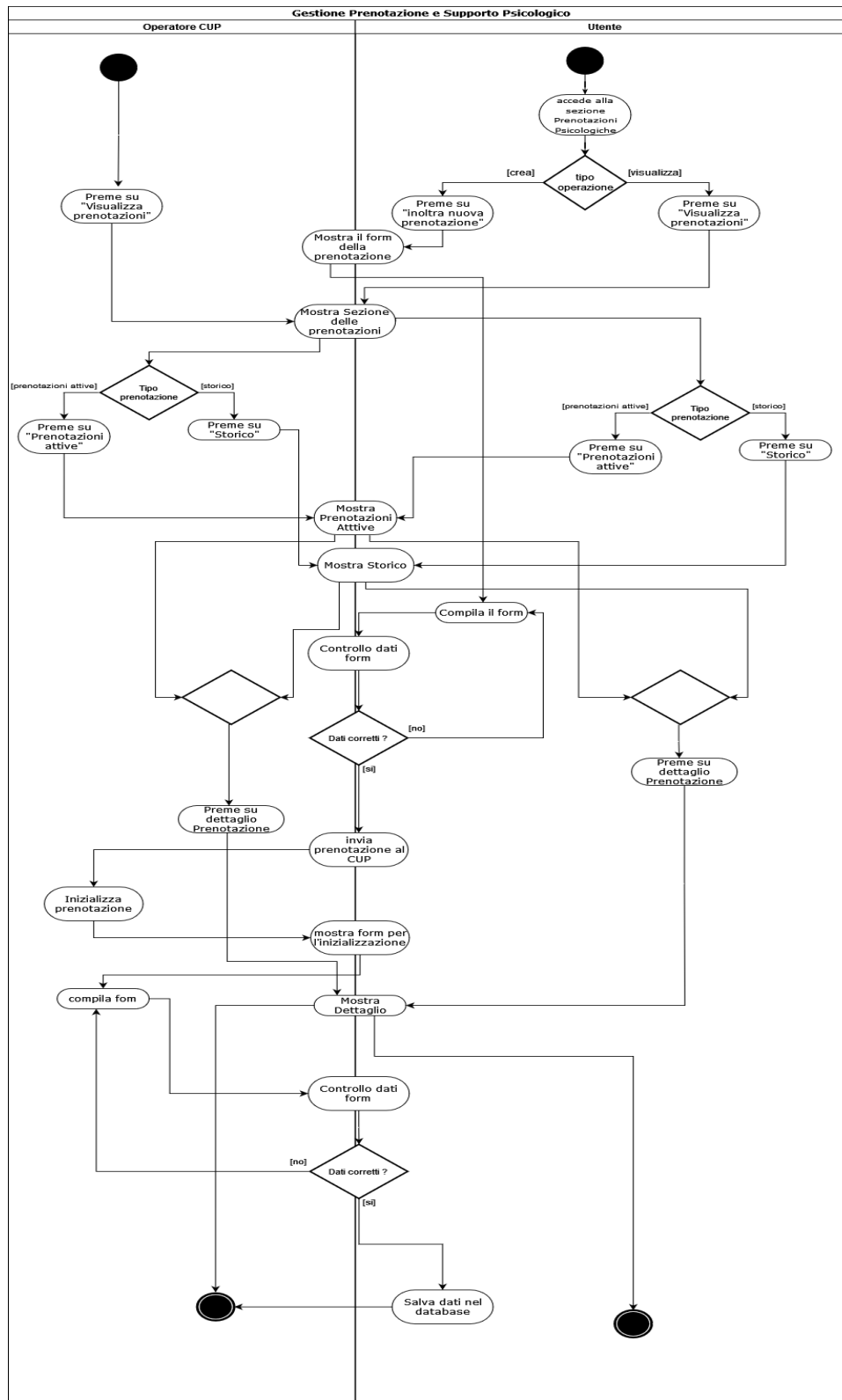
Laurea Triennale in Informatica - Università degli Studi di Salerno  
Corso di *Ingegneria del Software* - Prof.ssa F. Ferrucci, Prof. F. Palomba

|                          |         |  |
|--------------------------|---------|--|
| ControlChiudiDiscussione | Control | Permette al sistema di chiudere una discussione di un utente dal forum |
| Notifica                 | Entity  | Permette al sistema di modellare la classe notifica                    |
| ControllInviaNotifica    | Control | Permette al sistema di inviare notifiche agli utenti                   |

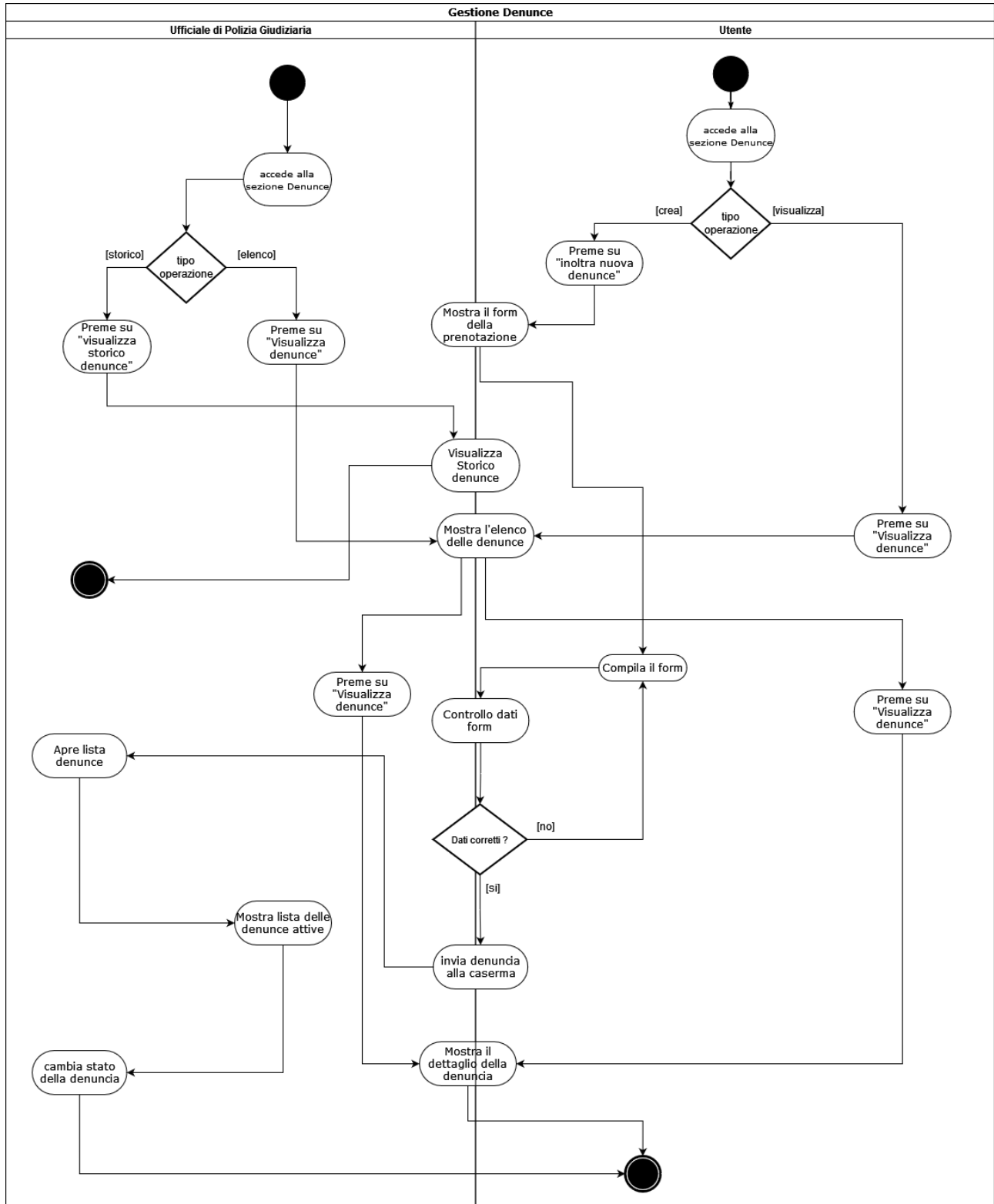


### 3.5.3 Activity Diagram e Statechart Diagram

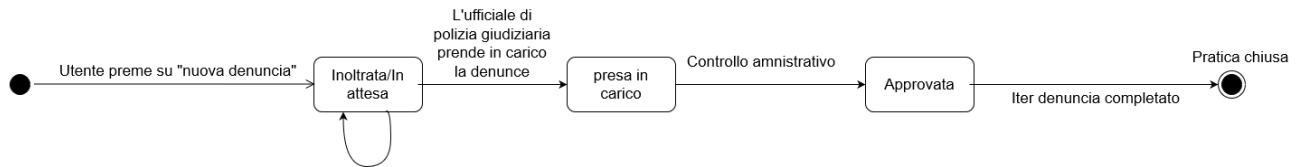
#### AD\_GPSP – Gestione prenotazione e supporto psicologico



## AD\_GD – Gestione Denunce

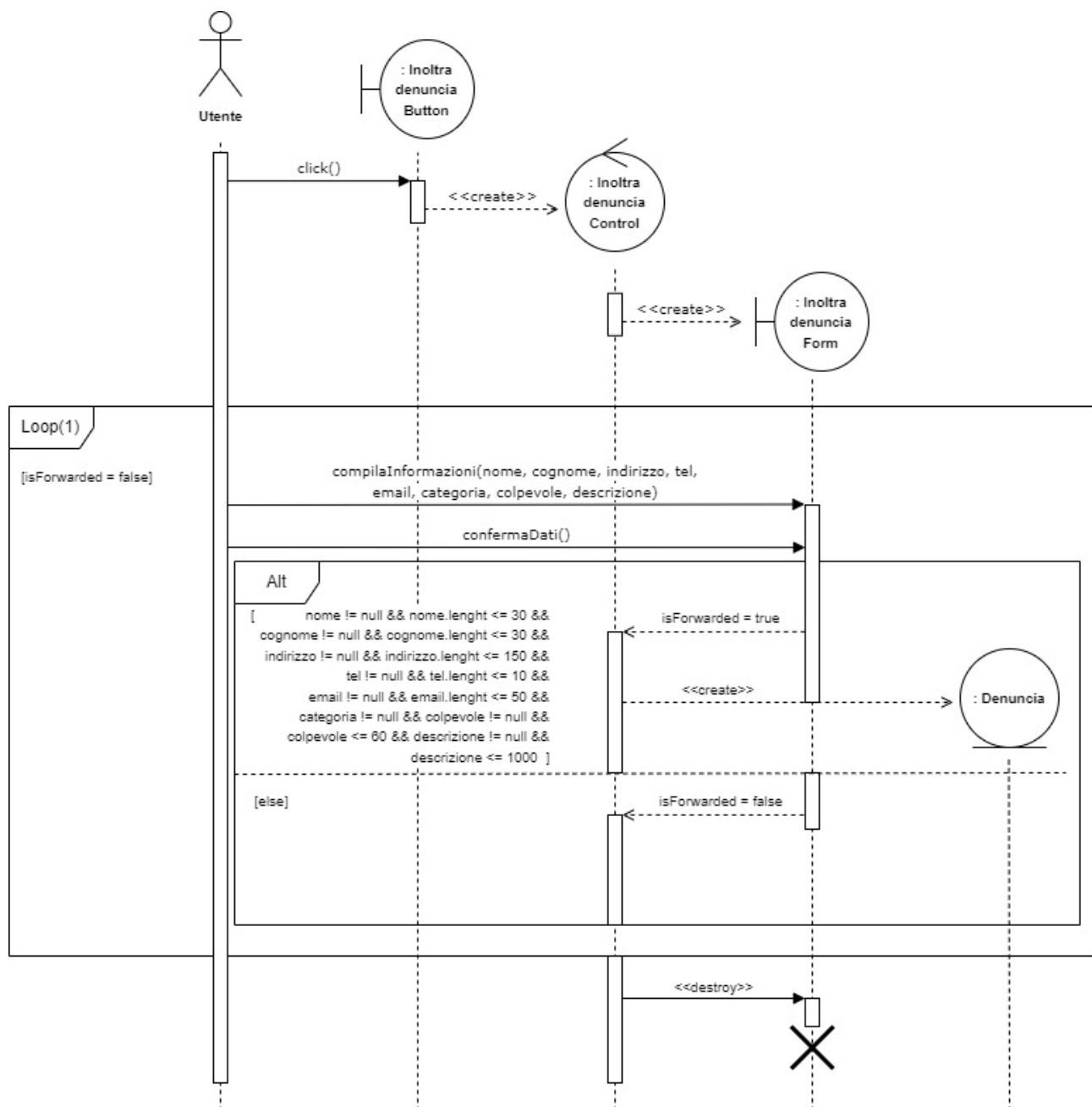


## SCD\_GD.1 – Stato denuncia

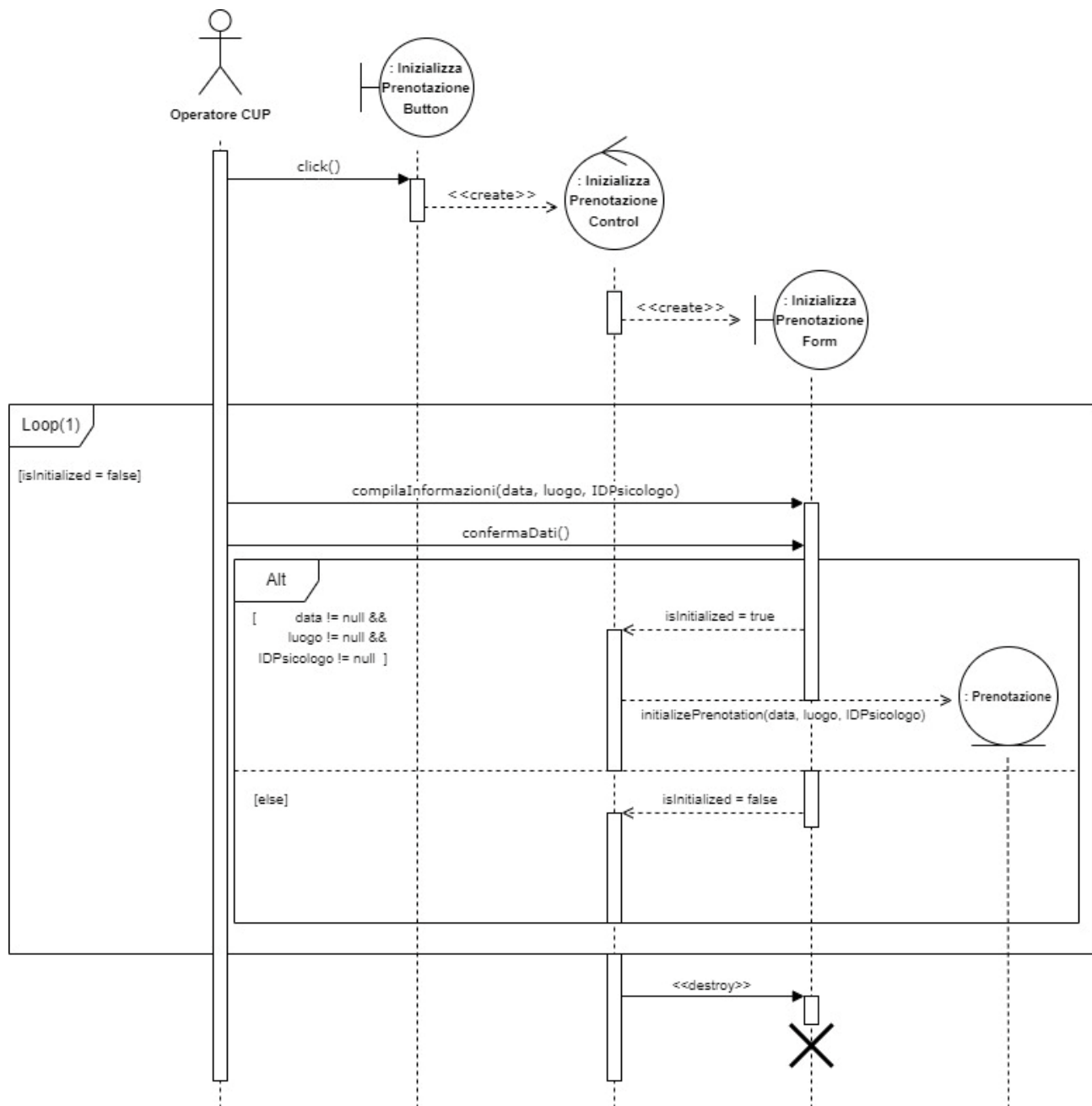


### 3.5.4 Sequence Diagram

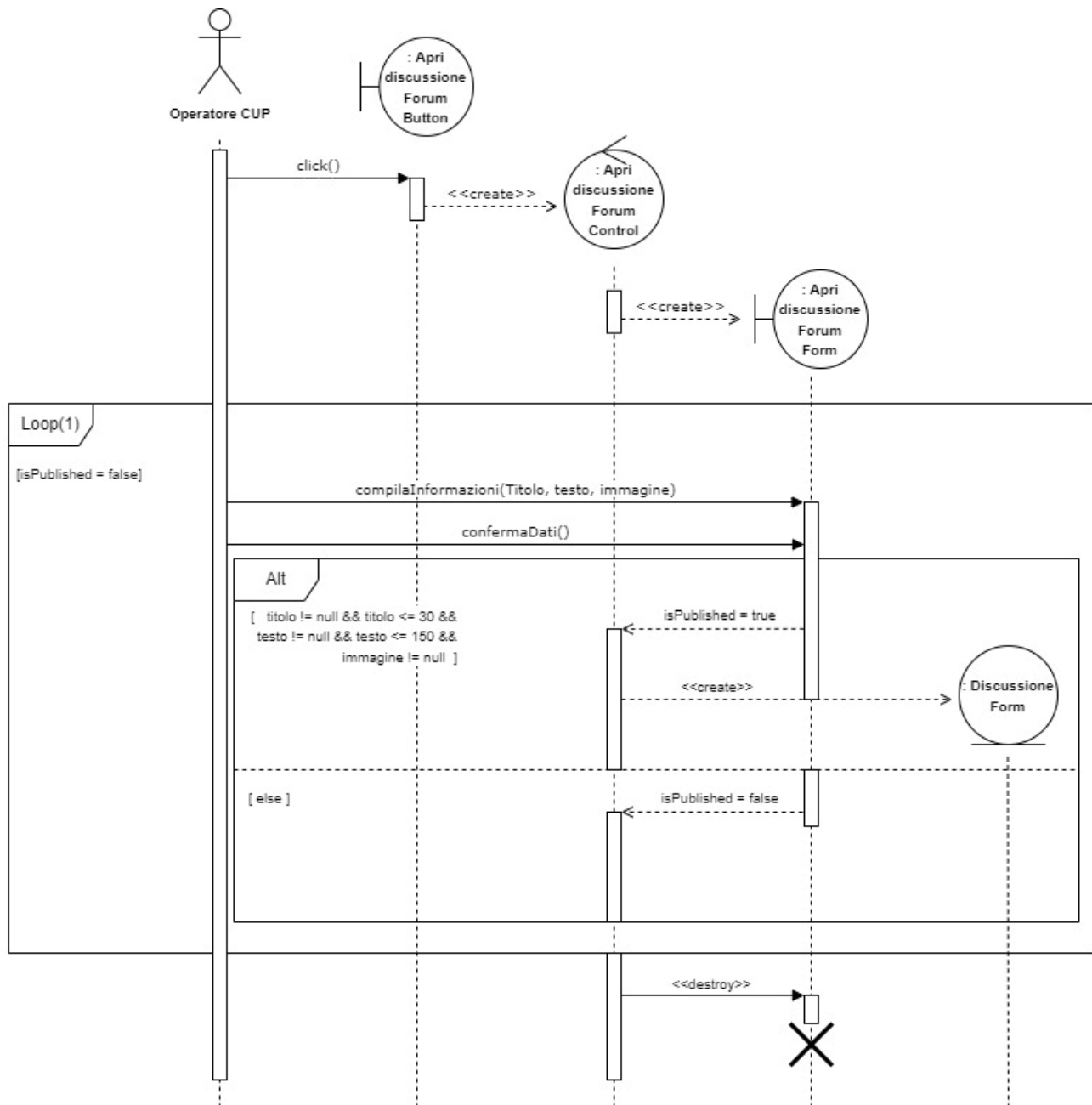
## SD\_GD.1 - Inoltra Denuncia



## SD\_GPSP.1 Inizializza Prenotazione



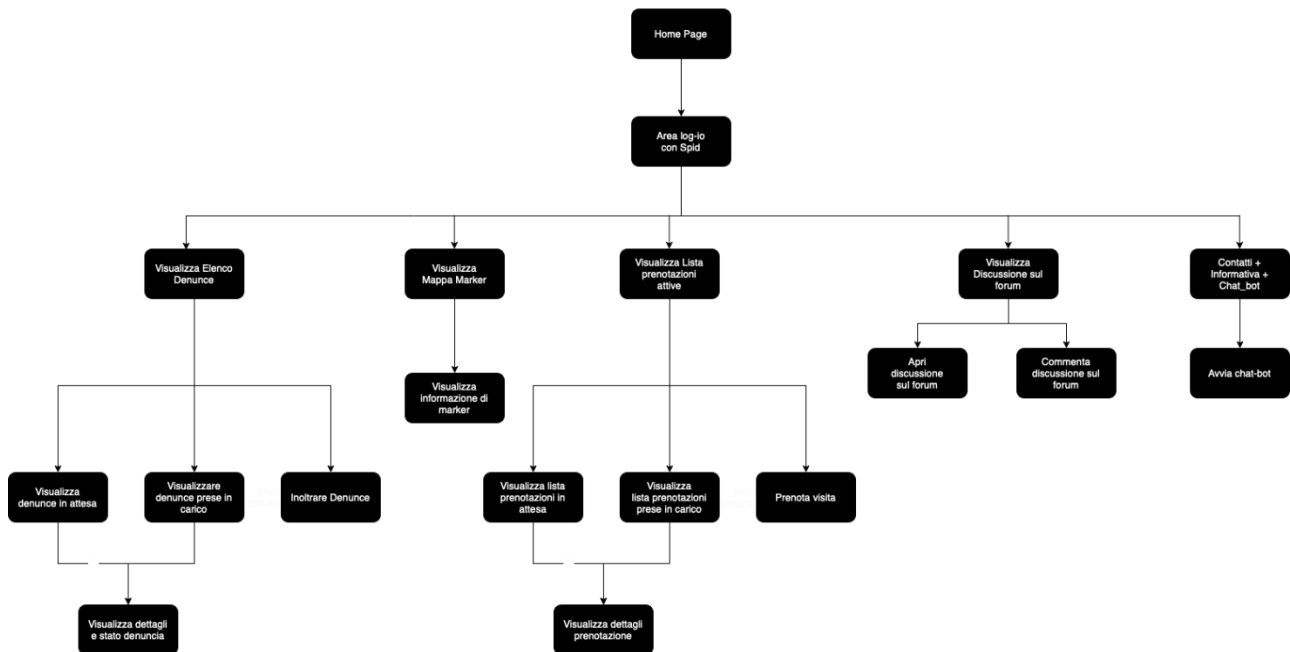
## SD\_GF.1 Apri discussione sul Forum





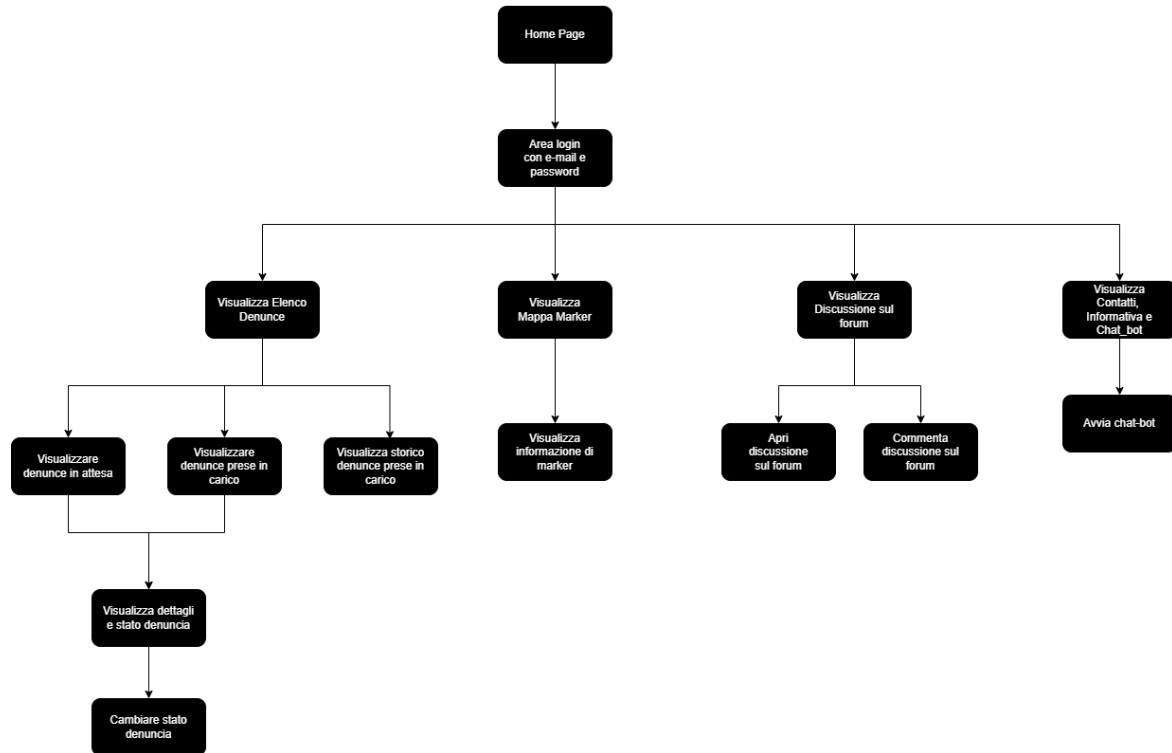
## 3.6 Navigation Path

### NP\_Utente



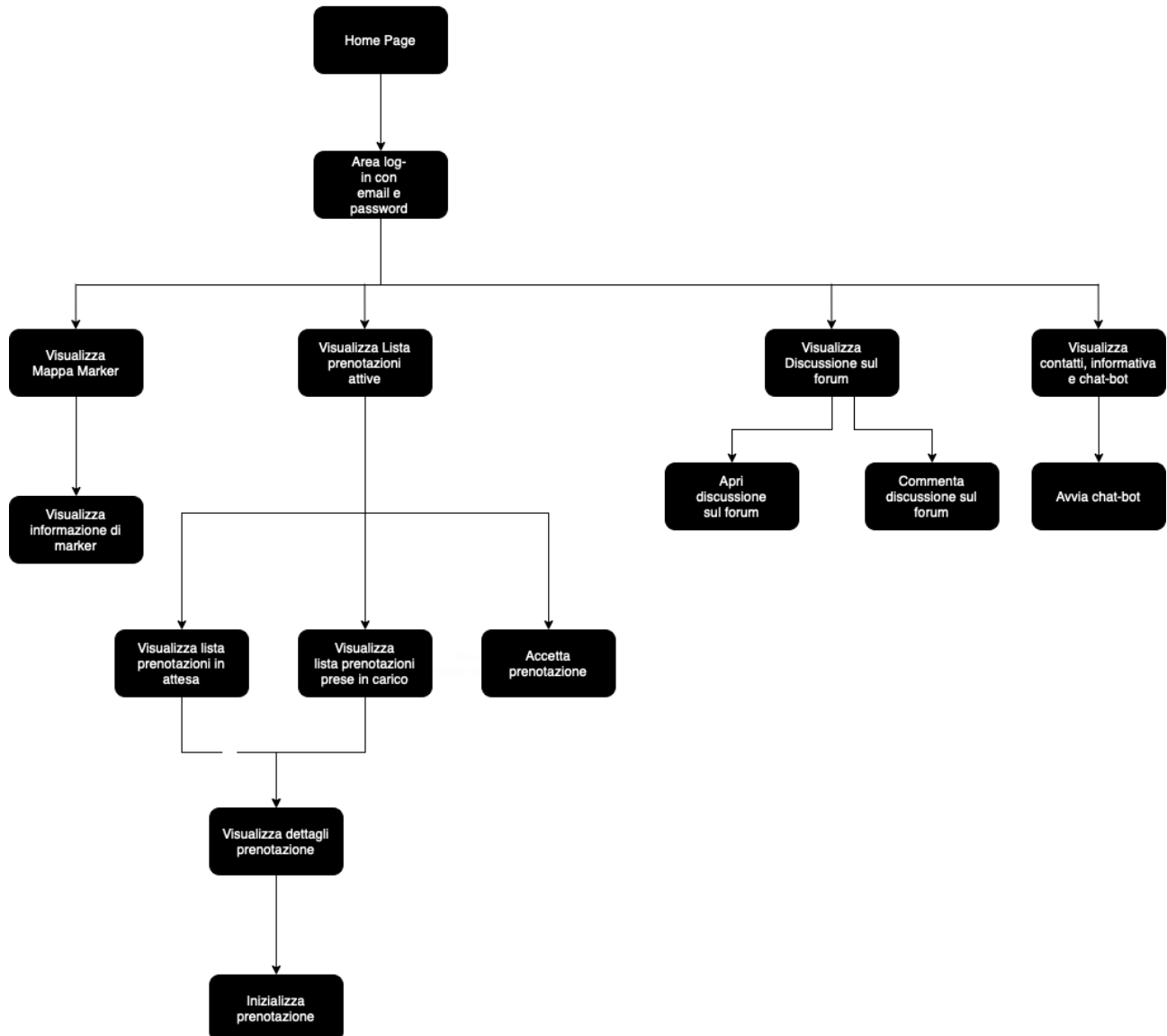


## NP\_UffPolGiud





## NP\_OperCUP







### 3.7 Mock-ups

#### MU\_1: Gestione Autenticazione

  
**REPORT.IT**  
ITALIAN DISCRIMINATION COMMUNITY

Il tuo luogo sicuro a portata di tap.

 **Entra con SPID**

Oppure

E-mail

Password

**Accedi**

#### MU\_2: Visualizza elenco denunce

 ?

**Denunce**

**Storico**   
**Inoltra denuncia** 

In attesa | Prese in carico

|  |            |
|--|------------|
| Pratica N. 0000<br>Casal di Principe<br>Insulti razziali | dd/mm/aaaa |
| Pratica N. 0000<br>Casal di Principe<br>Insulti razziali | dd/mm/aaaa |
| Pratica N. 0000<br>Casal di Principe<br>Insulti razziali | dd/mm/aaaa |
| Pratica N. 0000<br>Casal di Principe<br>Insulti razziali | dd/mm/aaaa |

 **Denunce**  **Forum**  **Mappa**  **Psicologo**



### MU\_3: Inoltra denuncia (Lato utente)

**Scegli la Natura della discriminazione:**

Categorie protette:

- ☐ Razza
- ☐ Colore
- ☐ Origine nazionale

Altre categorie protette da norme/ordinante federali e/o statali:

- ☐ Disabilità
- ☐ Età
- ☐ Sesso
- ☐ Orientamento sessuale
- ☐ Religione
- ☐ Stirpe
- ☐ Identità di genere
- ☐ Etnicità
- ☐ Fede
- ☐ Veterano
- ☐ Storia personale
- ☐ Basso reddito

[← Indietro](#) [Avanti →](#)

Denunce Forum Mappa Psicologo

### MU\_4: Cambia stato denuncia (Lato UffPolGiud)

**Dettagli**  
Pratica N. 0000

Informazioni dichiarante

Nome: Alessio Rossi  
Indirizzo: Via Natale, 48  
N. Telefono: xxxxxxx(casa)  
Indirizzo e-mail: ale.rossi@gmail.com

Discriminazione

Natura della presunta discriminazione: yyyyy

Chi ritiene di essere stato vittima di discriminazione: zzzz

Nome della persona e/o dell'organizzazione che Lei ritiene abbia compiuto l'azione discriminante: Lenny Schiavo

Descrizione

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book.

Consenso e querela

Consenso: si/no  
Ha presentato querela in relazione a questo reclamo?

Descrizione

Data: xx/yy/zzzz  
Firma: //////////////////

[Prendi in carico ➤](#)

Denunce Forum Mappa



### MU\_5: Visualizza dettagli denunce (Lato utente)

### MU\_6: Visualizza Elenco Denunce (Lato UffPolGiud)



## MU\_7: Visualizza Elenco Denunce – versione tablet (Lato UffPolGiud)

**REPORT.IT**  
ITALIAN DISCRIMINATION COMMUNITY

Denunce  
Forum  
Mappa

**In attesa** | **Prese in carico** | **Storico**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Pratica N.<br>00000<br>gg/mm/aaaa | Luogo: Casal di Principe<br>Motivazione: Insulti razziali |
| Pratica N.<br>00000<br>gg/mm/aaaa | Luogo: Casal di Principe<br>Motivazione: Insulti razziali |
| Pratica N.<br>00000<br>gg/mm/aaaa | Luogo: Casal di Principe<br>Motivazione: Insulti razziali |
| Pratica N.<br>00000<br>gg/mm/aaaa | Luogo: Casal di Principe<br>Motivazione: Insulti razziali |

## MU\_8: Cambia stato denuncia – versione tablet (Lato UffPolGiud)

**REPORT.IT**  
ITALIAN DISCRIMINATION COMMUNITY

Denunce  
Forum  
Mappa

**Dettagli**

Informazioni dichiarante

Nome: Alessio Rossi  
Indirizzo: Via Natale, 48  
N. Telefono: xxxxxx(casa)  
Indirizzo e-mail: ale.rossi@gmail.com

Discriminazione

Natura della presunta discriminazione: yyyy

Chi ritiene di essere stato vittima di discriminazione: zzzz

Nome della persona e/o dell'organizzazione che Lei ritiene abbia compiuto l'azione discriminante: Lenny Schiavo

Descrizione

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book.

Consenso e querela

Consenso: si/no  
Ha presentato querela in relazione a questo reclamo? si/no

Descrizione

Data: xx/yy/zzzz  
Firma: //////////////////

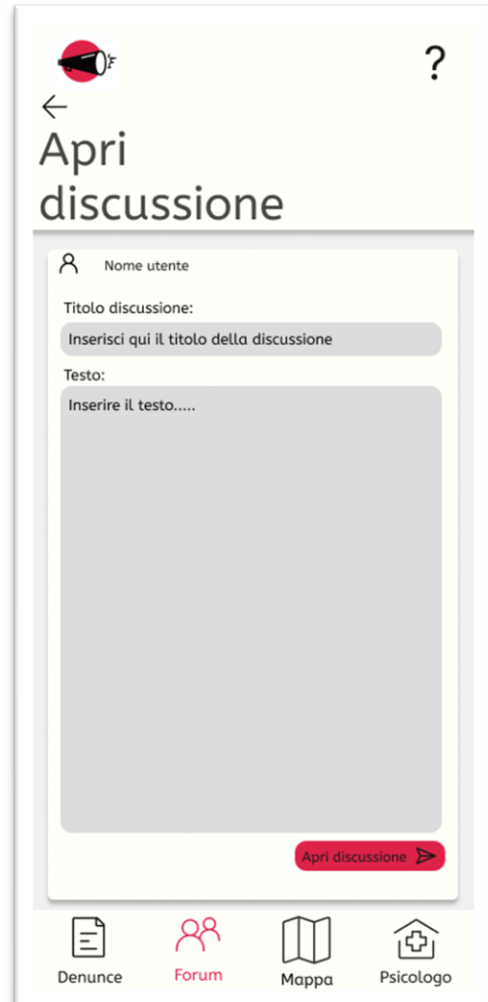
**Prendi in carico** ✓



### MU\_9: Visualizza discussione sul forum

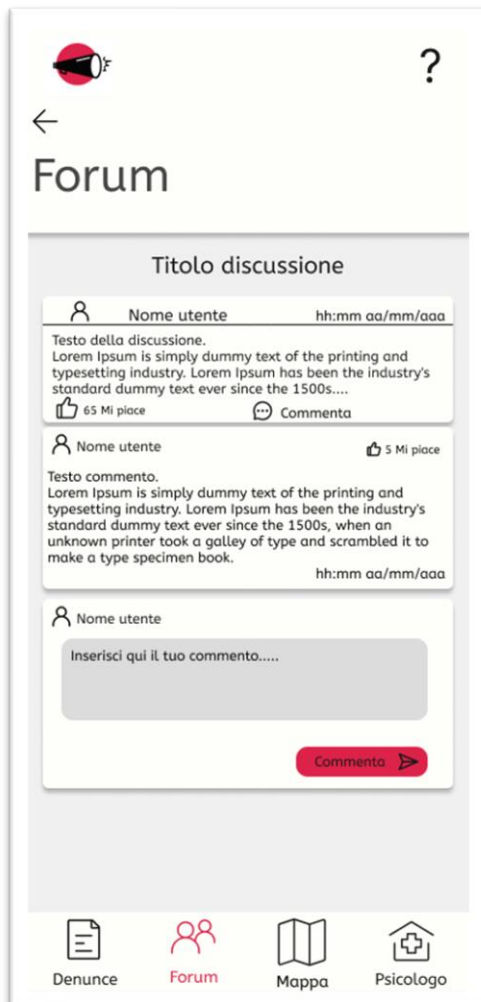


### MU\_10: Apri discussione sul forum

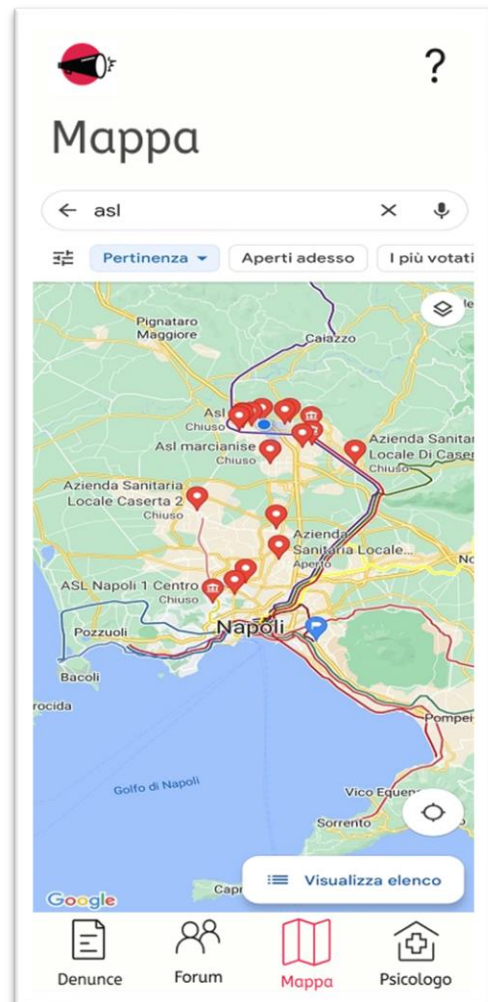




**MU\_11: Rispondi ad una discussione  
sul forum**



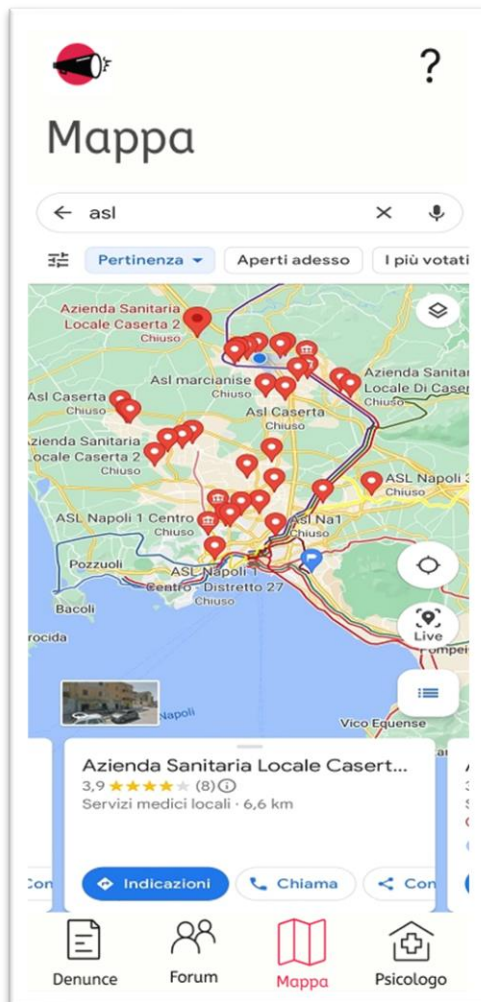
**MU\_12: Visualizza mappa con marker**







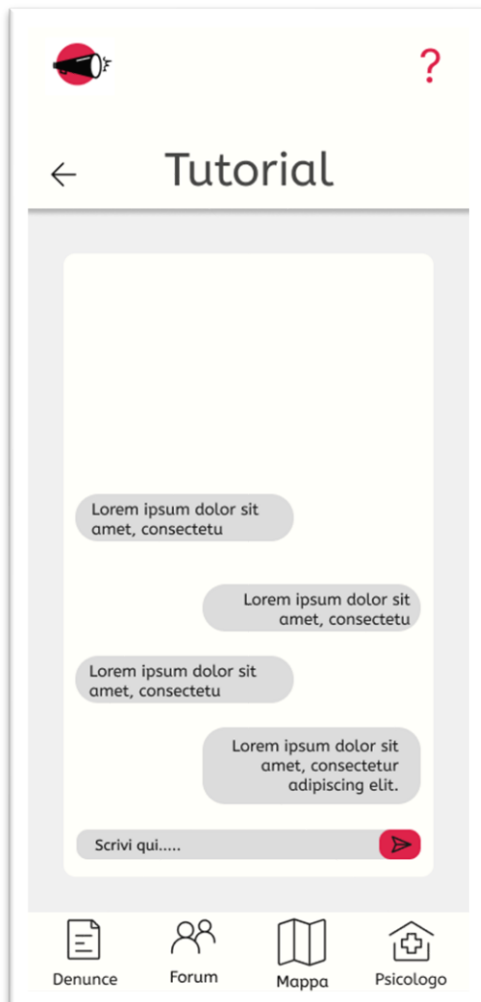
### MU\_13: Visualizza informazioni su marker



### MU\_14: Contatti + Informativa + Chat-bot



### MU\_15: Avvia Chat-bot



### MU\_16: Visualizza lista prenotazioni attive







### MU\_17: Inizializza prenotazione (Lato OperCUP)

🔊 ?

←  
**Riepilogo  
Prenotazione**

n. 0000

Informazioni anagrafiche:

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Nome:      | Arturo                             |
| Cognome:   | Gentile                            |
| CF:        | GNTRTR00B16B963M                   |
| Indirizzo: | via F.Prata 14 Castel morrone (CE) |
| Età:       | 22                                 |

Motivazione:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent pretium sagittis semper. Proin eu quam augue. Donec erat

Data da selezionare:

Psicologo disponibile:

**Accetta** ➤

Forum Mappa **Psicologo**

### MU\_18: Inoltra richiesta di prenotazione (Lato Utente)

🔊 ?

←  
**Prenota  
visita**

n. 0000

Informazioni anagrafiche:

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Nome:      | Arturo                             |
| Cognome:   | Gentile                            |
| CF:        | GNTRTR00B16B963M                   |
| Indirizzo: | via F.Prata 14 Castel morrone (CE) |
| Età:       | 22                                 |

Motivazione:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent pretium sagittis semper. Proin eu quam augue. Donec erat

Luogo selezionato:

⬆ Carica impegnativa medico

**Invia richiesta** ➤

Denunce Forum Mappa **Psicologo**



### MU\_19: Visualizza dettagli prenotazione (Lato Utente)

?

< **Dettagli Prenotazione**  
n. 0000

**Stato: Accettata**

Informazioni anagrafiche:

Nome: Arturo  
Cognome: Gentile  
CF: GNTTR00B16B963M  
Indirizzo: via F.Prata 14 Castel morrone (CE)  
Età: 22

Motivazione:  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent pretium sagittis semper. Proin eu quam augue. Donec erat

Luogo selezionato:  
ASL Santa Maria Capua Vetere

Data: 16/03/2022  
Psicologo: Dott. Mario Parisi

Denunce Forum Mappa **Psicologo**

### MU\_20: Visualizza lista prenotazioni attive (Lato OperCUP)

?

**Visite psicologo** **Storico**

**Da accettare** | **Prese in carico**

Data della richiesta: dd/mm/aaaa  
Nome Cognome: Gentile Arturo  
Luogo: ASL SMCV

Data della richiesta: dd/mm/aaaa  
Nome Cognome: Gentile Arturo  
Luogo: ASL SMCV


Data della richiesta: dd/mm/aaaa  
Nome Cognome: Gentile Arturo  
Luogo: ASL SMCV

Data della richiesta: dd/mm/aaaa  
Nome Cognome: Gentile Arturo  
Luogo: ASL SMCV

Forum Mappa **Psicologo**



### MU\_21: Inizializza prenotazione – versione tablet (Lato OperCUP)



Forum

Mappa

Psicologo

#### Riepilogo Prenotazione

n. 000000

Informazioni anagrafiche:

Nome: Arturo  
Cognome: Gentile  
CF: GNTRTR00B16B963M  
Indirizzo: via F.Prata 14 Castel morrone (CE) 22  
Età:

Motivazione:


Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Praesent pretium sagittis semper. Proin eu quam augue. Donec erat

Data da selezionare: gg/mm/aaaa 

Psicologo disponibile:  
Nome Cognome 

**Accetta** 

### MU\_22: Visualizza lista prenotazioni attive – versione tablet (Lato OperCUP)



Forum

Mappa

Psicologo

**Da Accettare** | Prese in carico **Storico** 

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Data della Richiesta:<br>gg/mm/aaaa | Nome: _____<br>Cognome: _____<br>Luogo: ASL Caserta |
| Data della Richiesta:<br>gg/mm/aaaa | Nome: _____<br>Cognome: _____<br>Luogo: ASL Caserta |
| Data della Richiesta:<br>gg/mm/aaaa | Nome: _____<br>Cognome: _____<br>Luogo: ASL Caserta |
| Data della Richiesta:<br>gg/mm/aaaa | Nome: _____<br>Cognome: _____<br>Luogo: ASL Caserta |



## 4. Glossario

| Sigla/Termine                           | Definizione   |
|---|---|
| <b>Pubblica Amministrazione</b>         | La Pubblica Amministrazione è l'insieme degli enti pubblici che concorrono all'esercizio e alle funzioni di gestione, direzione e coordinazione di uno Stato nelle materie di sua competenza.   |
| <b>Forze dell'Ordine</b>                | Le forze dell'ordine sono dei corpi che sovrintendono allo svolgimento delle funzioni di polizia nella Repubblica Italiana.   |
| <b>Ufficiale di Polizia Giudiziaria</b> | La posizione di Ufficiale di Polizia Giudiziaria è una posizione soggettiva di chi appartiene alle forze dell'ordine e svolge attività investigativa per conto di un magistrato.  |
| <b>Operatore CUP</b>                    | Operatore che gestisce il flusso di clienti nelle sedi operative in grado di dare le prime informazioni sui servizi e prenotare gli appuntamenti anche telefonicamente.   |
| <b>ASL</b>                              | Un'azienda sanitaria locale è un ente pubblico della pubblica amministrazione italiana, deputato all'erogazione di servizi sanitari in un determinato territorio, di solito provinciale.  |
| <b>SPID</b>                             | Il Sistema Pubblico di Identità Digitale è un'identità digitale composta da una coppia di credenziali, strettamente personali, con le quali è possibile accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti. |
| <b>Requisiti funzionali</b>             | Nell'ambito dell'ingegneria del software è un requisito che definisce una funzione di un Sistema di uno o più dei suoi componenti, definendone il comportamento.  |
| <b>Sistema Sanitario Nazionale</b>      | Il servizio sanitario nazionale identifica il complesso delle funzioni, delle attività e dei servizi assistenziali gestiti ed erogati dallo stato italiano.   |
| <b>Identità di genere</b>               | L'identità di genere è il senso di appartenenza di una persona a un sesso e a un genere con cui essa si identifica.   |