UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI PARTHENOPE

SCUOLA INTERDIPARTIMENTALE DELLE SCIENZE, DELL'INGEGNERIA E DELLA SALUTE

INFORMATICA

CORSO DI INGEGNERIA DEL SOFTWARE E INTERAZIONE UOMO-MACCHINA

A picture containing logo

Description automatically generated

**Proponenti:**

Mungari Alfredo 0124002134

Giordano Orsini Massimiliano 0124002214

Ferraro Dominick 0124002048

Caruso Denny 0124002062

**Data di Consegna:**

\*\*/\*\*/2022

**Anno Accademico:**

2021 – 2022

**Categoria:**

Trasporto Urbano

**Indice**

**1. Introduzione………………………………………………………………………………………. 1**

**2. Sistema Corrente…………………………………………………………………………………**

**3. Sistema Proposto…………………………………………………………………………………**

**3.1 Panoramica e obiettivi del sistema………………………………………………………………**

**3.2 Requisiti funzionali…………………………………………………………………………………………..**

**3.3 Requisiti non funzionali…………………………………………………………………………………….**

3.3.1 Interfaccia utente e fattori umani…………………………………….

3.3.2 Documentazione………………………………………………………………………………..

3.3.3 Considerazioni Hardware……………………………………………………………………

3.3.4 Caratteristiche delle prestazioni…………………………………………………………

3.3.5 Gestione errori e condizioni limite………………………………………………………

3.3.6 Interfacciamento del sistema………………………………………………………………

3.3.7 Problemi di qualità………………………………………………………………………

3.3.8 Modifiche del sistema……………………………………………………………………

3.3.9 Ambiente fisico……………………………………………………………………………..

3.3.10 Problemi di sicurezza………………………………………………………………..

3.3.11 Problemi di risorse e gestione…………………………………………………………..

**3.4 Vincoli……………………………………………………………………………………………………….**

3.4.1 Criteri di accettazione del cliente……………………………………….

**3.5 Modelli del sistema…………………………………………………………………………………………..**

3.5.1 Utenti del sistema………………………………………………………………………

3.5.2 Scenari…………………………………………………………..

3.5.3 Modello casi d’uso…………………………………………………………..

3.5.3.1 GestioneRemunerazioneImpiegato……………………

3.5.3.2 CalcoloRemunerazioneImpiegato……………………

3.5.3.3 VisualizzaFerieRichieste……………………

3.5.3.4 CalcoloRemunerazioneImpiegato……………………

3.5.3.5 GestioneFerieImpiegato……………………

3.5.3.6 GestioneStraordinariImpiegato……………………

3.5.3.7 VisualizzaStraordinariEffettuati……………………

3.5.3.8 RegistraStraordinarioImpiegato……………………

3.5.3.9 VisualizzaFerieConcesse……………………

3.5.3.10 ConcediFerie……………………

3.5.3.11 RichiediFerie……………………

3.5.3.12 GestioneTipiAvvisi…………………………………………

3.5.3.13 AggiungiTipoAvviso……………………

3.5.3.14 ModificaTipoAvviso……………………

3.5.3.15 RimuoviTipoAvviso……………………

3.5.3.16 ContattaDittaEsterna……………………

3.5.3.17 VisualizzaProfiloImpiegato…………………………………………

3.5.3.18 VisualizzaProfiloAddettoComunicazioni……………………

3.5.3.19 VisualizzaProfiloAddettoPersonale……………………

3.5.3.20 VisualizzaProfiloManagerAziendale……………………

3.5.3.21 VisualizzaProfiloAutista……………………

3.5.3.22 VisualizzaProfiloChecker……………………

3.5.3.23 VisualizzaProfiloScheduler……………………

3.5.3.24 GestioneImpiegati……………………

3.5.3.25 AggiungiImpiegato……………………

3.5.3.26 RimuoviImpiegato……………………

3.5.3.27 GestioneProfiloImpiegato……………………

3.5.3.28 RichiediPermesso……………………

3.5.3.29 GestionePermessiImpiegato……………………

3.5.3.30 VisualizzaPermessiImpiegato……………………

3.5.3.31 VisualizzaRemunerazioneImpiegato……………………

3.5.3.32 GestioneTurniImpiegato……………………

3.5.3.33 VisualizzaTurniImpiegato……………………

3.5.3.34 VisualizzaTurniScheduler……………………

3.5.3.35 VisualizzaTurniAddettoPersonale……………………

3.5.3.36 VisualizzaTurniAddettoComunicazione……………………

3.5.3.37 VisualizzaTurniManagerAziendale……………………

3.5.3.38 VisualizzaTurniAutista……………………

3.5.3.39 VisualizzaTurniChecker……………………

3.5.3.40 GestioneAvvisiBacheca……………………

3.5.3.41 VisualizzaAvvisiBacheca……………………

3.5.3.42 AggiungiAvvisoBacheca……………………

3.5.3.43 RimuoviAvvisoBacheca……………………

3.5.3.44 AssegnaTurniImpiegato……………………

3.5.3.45 AssegnaTurniAutista …………………………………………

3.5.3.46 AssegnaTurniAddettoComunicazioni……………………

3.5.3.47 AssegnaTurniScheduler……………………

3.5.3.48 AssegnaTurniChecker……………………

3.5.3.49 AssegnaTurniAddettoPersonale……………………

3.5.3.50 GestioneAree……………………

3.5.3.51 VisualizzaAree……………………

3.5.3.52 AggiungiArea……………………

3.5.3.53 RimuoviArea……………………

3.5.3.54 ModificaArea……………………

3.5.3.55 GestioneLinee……………………

3.5.3.56 VisualizzaLinee……………………

3.5.3.57 AggiungiLinea……………………

3.5.3.58 RimuoviLinea……………………

3.5.3.59 ModificaLinea……………………

3.5.3.60 GestioneMezzi……………………

3.5.3.61 VisualizzaMezzi……………………

3.5.3.62 VisualizzaMezziTempoReale……………………

3.5.3.63 AggiungiMezzo……………………

3.5.3.64 RimuoviMezzo……………………

3.5.3.65 GestioneStoricoMezzo……………………

3.5.3.66 RimuoviManutenzioneStoricoMezzo……………………

3.5.3.67 AggiungiManutenzioneStoricoMezzo……………………

3.5.3.68 VisualizzaTipiGuasto……………………

3.5.3.69 GestioneDepositi……………………

3.5.3.70 VisualizzaDepositi……………………

3.5.3.71 AggiungiDeposito……………………

3.5.3.72 RimuoviDeposito……………………

3.5.3.73 ModificaDeposito……………………

3.5.3.74 GestioneFermate……………………

3.5.3.75 VisualizzaFermate……………………

3.5.3.76 AggiungiFermata……………………

3.5.3.77 RimuoviFermata……………………

3.5.3.78 ModificaFermata……………………

3.5.3.79 RegistrazioneCittadino……………………

3.5.3.80 RiceviMailConferma……………………

3.5.3.81 GestioneProfiloCittadino……………………

3.5.3.82 VisualizzaProfiloCittadino……………………

3.5.3.83 EliminaProfilo……………………

3.5.3.84 ModificaProfiloCittadino……………………

3.5.3.85 AcquistaTitoloViaggio……………………

3.5.3.86 ErroreTransazione……………………

3.5.3.87 Login……………………

3.5.3.88 LoginImpiegato……………………

3.5.3.89 LoginCittadino……………………

3.5.3.90 RicercaPercorso……………………

3.5.3.91 VisualizzaInformazioniCorseLineeFermate……………………

3.5.3.92 VisualizzazioneMappa……………………

3.5.3.93 GestioneTitoliViaggio……………………

3.5.3.94 VisualizzaTitoliViaggio……………………

3.5.3.95 TitoloViaggioScaduto……………………

3.5.3.96 AggiungiTitoloViaggio……………………

3.5.3.97 RegistraTitoloViaggio……………………

3.5.3.98 RimuoviTitoloViaggio……………………

3.5.3.99 ModificaTitoloViaggio……………………

3.5.3.100 RegistrazioneCittadino……………………

3.5.3.101 EffettuaCheckingMezzi……………………

3.5.3.102 GestioneManutenzioneOrdinariaMezzo ……………………

3.5.3.103 AggiungiTipoGuasto……………………

3.5.3.104 RimuoviTipoGuasto……………………

3.5.3.105 ModificaTipoGuasto……………………

3.5.3.106 VisualizzaCorse……………………

3.5.3.107 GestioneCorse……………………

3.5.3.108 AggiungiCorsa……………………

3.5.3.109 RimuoviCorsa……………………

3.5.3.110 ModificaCorsa……………………

3.5.3.111 VisualizzazioneAssegnazioniMezzoCorsaTurnoAutista………

3.5.3.112 GestioneAssegnazioni……………………

3.5.3.113 GestioneAssegnazioniMezzoCorsaTurnoAutista……………

3.5.3.114 RipetiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoAutista……………

3.5.3.115 RimuoviAssegnazioneMezzoCorsaTurnoAutista……………

3.5.3.116 AggiungiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoAutista……………

3.5.3.117 GestioneAssegnazioniTurnoCheckerDepositoMezzi……………

3.5.3.118 RipetiAssegnazioneCheckerDepositoMezzi………

3.5.3.119 RimuoviAssegnazioneCheckerDepositoMezzi……………

3.5.3.120 AggiungiAssegnazioneCheckerDepositoMezzi……………

3.5.3.121 VisualizzaAssegnazioniMezzoCorsaTurnoAutista……………

3.5.3.122 VisualizzaAssegnazioniCheckerDepositoMezzi……………

3.5.3.123 MancanzaTurnoAutista……………

3.5.3.124 MancanzaMezzoGuida……………

3.5.3.125 MancanzaTurnoChecker……………

3.5.3.126 MancanzaMezzoChecking……………

3.5.3.127 ProblemaOrganizzativo……………

3.5.3.128 Soppressione……………

3.5.3.129 Sciopero……………

3.5.3.130 GestioneManutenzioneNonOrdinariaMezzo……………

3.5.3.131 AggiornamentoManutenzioneNonOrdinariaDittaEsterna……

3.5.4 Modello ad oggetti…………………………………………………………..

3.5.4.1 Dizionario dei dati…………………………………………………………..

3.5.4.2 Diagrammi delle classi…………………………………………………………..

3.5.5 Modelli dinamici…………………………………………………………..

3.5.5.1 Diagrammi delle sequenze…………………………………………………………..

3.5.5.1.1 Acquista Titolo Viaggio………………………………………

3.5.5.1.2 Aggiungi Impiegato………………………………………

3.5.5.1.3 Assegna Turno Impiegato………………………………………

3.5.5.1.4 Login Utente Impiegato………………………………………

3.5.5.1.5 Registrazione Cittadino………………………………………

3.5.5.1.6 Richiedi Permesso………………………………………

3.5.5.2 Diagrammi degli stati…………………………………………………………..

3.5.5.2.1 Assegnazione (Mezzo Trasporto, Corsa, Turno Autista) ……

3.5.5.2.2 Gestione e Assegnazione Mezzo Trasporto……………………

3.5.5.2.3 Gestione e Assegnazione Corsa……………………………………

3.5.6 Interfaccia Utente…………………………………………………………..

3.5.6.1 Realizzazione del Prototipo …………………………………………………………..

3.5.6.1.1 Descrizione del Prototipo realizzato

3.5.6.1.2 Scopo…………………………………………………………..

3.5.6.1.3 Modo d’Uso…………………………………………………………..

3.5.6.1.4 Fedeltà…………………………………………………………..

3.5.6.1.5 Completezza Funzionale…………………………………………………

3.5.6.1.6 Durata…………………………………………………………..

3.5.6.2 Test di Usabilità…………………………………………………………..

3.5.6.2.1 Obiettivi del test…………………………………………………………..

3.5.6.2.2 Metodologia usata…………………………………………………………..

3.5.6.2.3 Sintesi delle misure……………………………………………………

3.5.6.2.4 Analisi dei risultati……………………………………………………

3.5.6.2.5 Sintesi delle interviste………………………………………………

3.5.6.2.6 Raccomandazioni finali……………………………………………………

3.5.6.2.7 Allegati…………………………………………………………..

3.5.6.3 Valutazione dell’usabilità…………………………………………………………..

**4. Glossario……………………………………………………………………………………..**

**Elenco delle figure**

**…**

**Elenco delle tabelle**

**…**

**Bibliografia**

[1] Bernd Bruegge, Allen Dutoit - Object-Oriented Software Engineering Using UML, Patterns, and Java: Pearson New International Edition (Pearson, 2014)

**Note Aggiuntive**

Per una migliore visualizzazione dei diagrammi e delle figure riportate si consiglia di consultare i relativi file allegati.

**Introduzione**

**1 - Introduzione**

Un’azienda di trasporti urbani che dispone di mezzi di trasporto su gomma, richiede un sistema software per la gestione di tutte le attività connesse alla gestione degli impiegati, dei mezzi, del relativo deposito, delle corse provviste all’utenza e per la comunicazione dei servizi al cittadino. Il sistema deve tenere traccia di tutto quello che riguarda l’impiegato sia dal punto di vista professionale (ruolo e turni di lavoro), che remunerativo e deve permettere agli impiegati dell’azienda (con il ruolo di addetto al personale), di visualizzare, inserire e modificare tutti i dati relativi all’impiegato. All’interno del sistema dovranno essere presenti, oltre alle informazioni relative a mezzi di trasporto utilizzati, relativi autisti e turni, anche le informazioni relative ai mezzi di trasporto attualmente guasti e quelle relative ai mezzi di trasporto disponibili.

L’azienda definisce una terminologia apposita per differenziare i concetti di:

* Fermata: una fermata è un punto ben definito dove un mezzo di trasporto aziendale effettuerà una fermata in accordo con un determinato orario che fa riferimento a una determinata linea messa a disposizione dall’azienda. Una fermata può far parte di più linee.
* Linea: una linea è un insieme finito di fermate prefissate che vengono incontrate in stretta successione una dopo l’altra. Si dice che l’azienda offre una linea, o mette a disposizione una linea nel momento in cui l’azienda si impegna a garantire un certo numero di corse che seguono la linea definita. Una linea inizia in una fermata A e termina in una fermata B.
* Corsa: una corsa è un’istanza di una linea. Cioè a partire da una linea, l’azienda dispone che un autista con un determinato mezzo di trasporto aziendale e in una determinata fascia oraria, si occupi di seguire la linea fermata dopo fermata. Di una linea possono esservi più corse offerte in diverse fasce orarie della giornata.
* Tratta: una tratta è un insieme di fermate lungo le quali un determinato utente finale usufruisce del servizio erogato dall’azienda. La tratta comprende un numero inferiore o uguale di fermate di una determinata linea.
* Turno: un turno è inteso come turno di lavoro. Un turno differisce nella sua definizione a seconda della figura lavorativa alla quale si fa riferimento. Per un autista di un mezzo di trasporto aziendale, il turno lavorativo è mattutino o pomeridiano e può comprendere eventualmente più corse lungo linee differenti. I turni lavorativi e il loro contenuto verranno definiti ulteriormente nei prossimi paragrafi per ogni figura lavorativa. In generale i turni sono definiti per gli impiegati secondo un modello a matrice che permette una distribuzione equa. Di seguito è riportato un esempio descrittivo di un modello a matrice per gli autisti dell’azienda.

Il modello a matrice prevede una tabella in cui il numero delle righe è pari al numero degli autisti e il numero delle colonne corrisponde al numero dei turni. Ogni riga rappresenta un autista e ogni colonna rappresenta un turno. Così facendo, se la singola cella della matrice risulta essere attiva, allora all’autista che si trova su quella determinata riga, è stato assegnato il turno lavorativo presente su quella determinata colonna. Per avere una suddivisione equa dei turni tra gli autisti, l’azienda adotta una politica che prevede di riempire la matrice diagonalmente dall’alto verso il basso e da sinistra verso destra. Una matrice ha validità un mese. Questo approccio permette all’azienda di avere una rotazione dei turni per gli autisti molto equa. Tale approccio è adottato anche per le altre figure lavorative che prevedono una fitta suddivisione dei turni, come per esempio i checker. Questi ultimi prevedono un’assegnazione rispetto al deposito mezzi aziendale nel quale svolgono la propria mansione e rispetto ai mezzi di trasporto aziendali di quel deposito sui quali devono effettuare il checking.

L’assegnazione checker-deposito non è fissa. Un checker può essere assegnato di volta in volta dallo scheduler a depositi differenti, nasce quindi il bisogno di comunicare il giusto deposito al checker per un preciso turno lavorativo, inoltre devono essere comunicati al checker i mezzi da essere sottoposti al checking relativamente al deposito assegnatogli.

Lo schema adottato per gestire tale problema comunicativo si basa anche in questo caso su un modello a matrice capace di distribuire uniformemente il carico e l’assegnazione dei depositi e dei turni lavorativi ai relativi checker. Allo scheduler è consentito di utilizzare anche set di assegnazione precedentemente utilizzati (anche detti di default), ad esempio riconfermare le assegnazioni del giorno prima, velocizzando quindi il suo impiego e alleggerendo il carico di lavoro del sistema.

La matrice alla base del modello sopra citato rappresenta l’organizzazione del mese lavorativo corrente. Il numero delle righe è pari al numero di checker presenti nel sistema ed il numero di colonne corrisponde al numero di turni dei checker di quel determinato mese. Viene quindi generata una matrice per ogni mese, dove ad ogni riga della matrice corrisponde un checker ed analogamente ad ogni corrisponde un turno lavorativo di un determinato giorno del mese. All’interno di ogni cella sono presenti le informazioni relative al deposito presso il quale il checker di quella determinata riga dovrà prendere servizio e su quali mezzi di trasporto dovrà effettuare la fase di checking per quel determinato giorno del mese.

Chiaramente il numero delle righe nelle varie matrici considerate fa sì riferimento agli autisti o ai checker (a seconda della matrice considerata), ma in riferimento a quella specifica sede aziendale. Quindi ogni area geografica nella quale opera l’azienda avrà la propria matrice di autisti e la propria matrice dei checker con i relativi turni per ciascuno per un mese specifico.

Per quanto riguarda i turni lavorativi di un addetto al personale, di un addetto alle comunicazioni sono gestiti dal manager aziendale. Infine, i turni lavorativi di un manager aziendale sono stabiliti da politiche interne all’azienda.

Ora che sono stati chiariti i turni e la loro organizzazione dal punto di vista aziendale, è necessario specificare che l’azienda dispone di cinque figure lavorative chiave:

* Scheduler
* Checker
* Autista
* Addetto al personale
* Addetto alle comunicazioni
* Manager aziendale

Chiaramente ogni impiegato all’inzio del proprio turno di lavoro effetuerà un login sul sistema software richiesto. Di seguito vengono descritte brevemente le mansioni e le peculiarità che caratterizzano ognuna di queste figure nell’ordine poc’anzi menzionato:

* Uno scheduler, durante il suo turno lavorativo da otto ore, si occupa dell’assegnazione di un mezzo di trasporto aziendale e di una determinata corsa ad un turno lavorativo di un autista. Questo tipo di assegnazione è eseguita per ogni corsa del giorno successivo che risulta essere coperta dalla sede aziendale di quell’area geografica. Uno scheduler ha a disposizione una propria interfaccia del sistema che sarà utile per effettuare un’allocazione delle risorse opportuna.

Lo scheduler effettua l’allocazione in base ad alcuni dettagli, creando un’associazione tra un determinato mezzo di trasporto, un autista che sarà incaricato a guidarlo e la corsa lungo la quale erogare tale servizio.

Di ogni mezzo si prendono in considerazione i seguenti dettagli per lo scheduling effettuato dallo scheduler: lo stato, la capienza e altre informazioni di tipo logistico. Di ogni corsa si prendono in considerazione i seguenti dettagli per lo scheduling: il percorso attualmente effettuato, la durata media, il numero medio di clienti serviti e gli orari seguiti. Di ogni autista si prendono in considerazione i seguenti dettagli per lo scheduling: le corse sulle quali ha prestato servizio nei giorni precedenti, eventuali turni straordinari già effettuati, per quale turno è disponibile a prendere servizio e il carico di lavoro già affrontato durante il turno. Chiaramente, lo scheduler ha a disposizione anche un’opzione per confermare autista, mezzo e corsa di un giorno precedente o più. Questo permette di evitare riassegnazioni e ricompilazioni per corse che risultano avere una determinata “regolarità” per l’azienda di trasporto urbano. Alternativamente uno scheduler, può scegliere di modificare uno o più elementi della terna precedentemente definita per effettuare una nuova assegnazione che differisce dalle classiche assegnazioni eventualmente già presenti nel sistema.

Inoltre, come già menzionato precedentemente, lo scheduler effettua anche l’assegnazione tra turno lavorativo del checker, deposito e mezzi di trasporto da controllare. Durante tale assegnazione può verificarsi un caso eccezionale secondo il quale non sono disponibili checker a disposizione da assegnare. Ulteriori casi eccezionali verranno presi in considerazione durante la corrente descrizione del problema.

* Un checker si occupa di effettuare un controllo poco prima dell’inizio del turno mattutino degli autisti, al fine di verificare che il mezzo di trasporto sia in regola e che possa essere utilizzato per la corsa. Si occupa inoltre della manutenzione ordinaria dei mezzi di trasporto, cioè quel tipo di manutenzione che può essere realizzata in un breve periodo di tempo e che riguarda aspetti come: rifornimento carburante, cambio olio, manutenzione di base per il motore e per gli pneumatici. Per la manutenzione non ordinaria invece, l’azienda conta di fare affidamento su aziende esterne che provvederanno a riparare i guasti di media o elevata entità presenti al mezzo. Una manutenzione non ordinaria può riguardare aspetti come: guasto grave al motore, alle porte del mezzo oppure ad altri componenti meccaniche e non del mezzo. Sostanzialmente quindi, possiamo individuare guasti ordinari e guasti non ordinari, a seconda che questi rientrino rispettivamente, nella manutenzione ordinaria oppure non ordinaria.

Formalmente un checker è un meccanico esterno che viene impiegato e assunto dell’azienda di trasporti per le mansioni appena menzionate. Una volta conclusi i check mattutini dei mezzi di trasporto di quella determinata sede dell’azienda, il checker termina la sua mansione all’interno dell’azienda. Ogni deposito di una determinata area geografica dove opera l’azienda, può avere più checker a disposizione in maniera tale da rendere il controllo mattutino quanto più efficiente e rapido possibile.

Sia la conferma che la segnalazione di un eventuale guasto sono inviate dal checker mediante il sistema software richiesto. In particolar modo, il checker avrà a disposizione una propria interfaccia del sistema software all’interno della quale può accedere in maniera semplice alle sue mansioni. Un checker avrà a disposizione nella sua interfaccia strumenti di diagnostica software per il mezzo di trasporto, informazioni sul mezzo come stato, ultime corse nelle quali è stato impiegato, informazioni ricavate dal sistema GPS, e in generale tutto ciò che può essere necessario al checker per effettuare manutenzione ordinaria e rilevazione errori. Si precisa che il checker inserirà all’interno del sistema software richiesto sia i guasti ordinari che quelli non ordinari. I guasti ordinari vengono poi risolti, aggiornando l’input precedentemente inserito nel sistema. Invece, per i guasti classificati come non ordinari, il sistema notifica lo scheduler che provvederà a contattare un’azienda esterna.

* Un autista, durante il suo turno di lavoro mattutino o pomeridiano, si occupa di guidare i mezzi di trasporto aziendali durante le corse ad egli assegnate e di segnalare eventuali guasti durante la guida del mezzo. Il suo turno può essere mattutino o pomeridiano. A fine turno provvede a riportare il mezzo di trasporto nel parcheggio di competenza di quella determinata area geografica in cui si trova e termina il turno. Un mezzo di trasporto usato da un autista con turno mattutino può essere riutilizzato da un autista con turno pomeridiano. Un autista, dalla sua interfaccia, può visionare il percorso da seguire in tempo reale durante quella corsa, grazie al sistema di GPS integrato nel mezzo di trasporto. Può inoltre segnalare eventuali guasti a uno scheduler che provvederà a risolvere l’evento imprevisto avvenuto durante la corsa. Gli imprevisti vengono trattati nel prossimo paragrafo.
* Un addetto alle comunicazioni si occupa degli avvisi da notificare ai clienti in seguito ad imprevisti di vario titolo durante l’attività di trasporto quali ritardi, guasti o ad interventi programmati sulle tratte ed eventuali soppressioni tramite un sistema di notifiche push. Tali eventi limitano, ritardano o annullano la disponibilità del servizio offerto. Per adempiere la sua mansione, un addetto alle comunicazioni accede alla visualizzazione della mappa integrata offerta dal sistema software richiesto e comunica all’utenza eventuali avvisi.
* Un addetto al personale (o impiegato delle risorse umane), si occupa della gestione e approvazione di ferie, permessi e giorni di malattia. Quando uno di questi viene concesso al personale, il sistema si aggiorna in automatico in maniera tale da mantenere dati consistenti e coerenti e in modo che lo scheduler possa effettuare il proprio lavoro senza problemi. Un addetto al personale avrà a disposizione tutte le informazioni sugli impiegati dell’azienda di cui ha bisogno come stipendi, dati anagrafici e di contatto, straordinari effettuati, ferie, giorni di malattia e permessi richiesti per il futuro e richiesti in passato.
* Un manager aziendale si occupa delle funzioni gestionali: si intendono quindi le funzioni di gestione delle aree geografiche, delle linee, dei mezzi, dei depositi, delle fermate e degli impiegati in termini di registrazione o rimozione.

Quindi un manager aziendale, si occupa di inserire e rimuovere nuove aree geografiche dell’azienda, di inserire e rimuovere linee per una determinata sede aziendale; di modificare, di inserire e rimuovere linee esistenti per una determinata sede aziendale; di modificare, di inserire e rimuovere fermate per una determinata linea esistente; di assegnare e rimuovere mezzi di trasporto aziendali per una determinata sede, di inserire o rimuovere nuove aree di deposito mezzi aziendali per una specifica sede aziendale.

È chiaro che, siccome l’azienda copre un’area geografica abbastanza vasta, esisteranno più figure di scheduler, checker e autisti per area geografica, così come esisteranno più aree di deposito mezzi. Il deposito si configura come un vero e proprio parcheggio mezzi, all’interno del quale il personale dell’azienda gestisce, tramite l’uso del software richiesto, l’allocazione dei mezzi per le singole corse. L’orario lavorativo dell’azienda è dalle 07.00 alle 20.00 (rientro dei mezzi di trasporto dall’ultima corsa). La sera, ovvero alla fine del turno pomeridiano, uno scheduler analizza la situazione dei mezzi, degli autisti con i relativi turni e delle corse e stabilisce quali e quanti mezzi possono essere assegnati a quali autisti nelle corse del giorno successivo. Al mattino seguente un checker controllerà lo stato dei mezzi di trasporto e confermerà la possibilità di partire agli autisti. L’autista accede al sistema software e verifica la corsa che gli è stata assegnata per quel giorno, il turno, il mezzo di trasporto e la presenza di eventuali segnalazioni da parte del checker.

In base alle politiche aziendali, ogni autista è tenuto a comunicare eventuali ferie, giorni di malattia e simili, almeno con due giorni di anticipo e la propria disponibilità ad eventuali turni di lavoro straordinari, così come l’intervallo temporale per cui tale reperibilità straordinaria è garantita. Così facendo si permette allo scheduler di avere una visione completa degli autisti disponibili per le corse del giorno successivo.

Nel momento in cui il checker, durante il suo controllo mattutino, rileva un guasto su un mezzo destinato a una determinata corsa con un determinato autista, interagisce col sistema al fine di segnalare tale guasto ed inserirlo nello storico del mezzo. A questo punto il sistema notifica uno scheduler e l’autista interessato. L’autista resta in attesa di feedback da parte dello scheduler. A questo punto lo scheduler può agire in due modi distinti:

* Effettuare una nuova assegnazione dell’autista presso una nuova corsa e con un nuovo mezzo di trasporto aziendale che ha superato la fase di check mattutina.
* Effettuare una nuova assegnazione dell’autista presso la stessa corsa e con un mezzo di trasporto aziendale che ha superato la fase di check mattutina.

Lo scheduler farà una rapida ricerca per verificare in quale dei due casi si ricade di volta in volta. Una volta eseguita la scelta, l’autista viene notificato e può prendere servizio. Qualora non si dovesse riuscire a ricadere in nessuno dei due casi, l’autista resterà comunque sottoposto a reperibilità per prendere servizio. Tali situazioni eccezionali, in termini di retribuzione, vengono poi gestite caso per caso da un addetto al personale dell’azienda.

Al verificarsi di uno sciopero in un determinato giorno, grazie al tracciamento degli autisti che hanno preso effettivamente servizio per la corsa affidata loro con un determinato mezzo di trasporto, è possibile avere dati fondamentali per la retribuzione mensile. In maniera analoga, il sistema aiuta il singolo addetto al personale a calcolare la busta paga degli impiegati, in base a dei parametri previsti da contratto. Tali parametri sono relativi a permessi, ferie, imposte e contributi. Alla fine dell’elaborazione delle buste paga effettuata dall’addetto al personale, la gestione dei pagamenti è demandata alla banca alla quale l’azienda si affida. A questo punto dopo qualche giorno, i pagamenti saranno realizzati dalla banca a nome dell’azienda verso i singoli impiegati.

L’aggiunta di un impiegato avviene in seguito alla registrazione dei dati contrattuali nel sistema, ovvero le informazioni relative al ruolo dell’impiegato in azienda, la retribuzione base, giorni di ferie e permessi. Inoltre, sono anche stabiliti quali saranno i parametri contrattuali per quel determinato impiegato al fine del calcolo della busta paga mensile. Tali parametri possono variare nel tempo in seguito a promozioni, premi carriera e così via.

L’azienda adotta misure preventive per consentire il corretto funzionamento del servizio in merito a guasti ed imprevisti attraverso la reperibilità degli autisti, il sovradimensionamento del numero di mezzi di trasporto equipollenti e il sovradimensionamento del numero di checker disponibili.

Per sopperire ad eventuali problematiche legate gli autisti, che nel caso specifico sono impossibilitati allo svolgimento del proprio turno di lavoro, il sistema assegna un nuovo autista alla corsa sulla base della disponibilità di questi in merito agli orari di lavoro. Tale autista viene notificato dal sistema dell’avvenuta assegnazione e il turno di lavoro sarà valutato come straordinario. Qualora non fosse possibile assegnare un nuovo autista, la corsa viene inevitabilmente soppressa e l’evento notificato agli utenti. L’imprevisto legato all’autista viene considerato come un permesso.

Per sopperire ad eventuali guasti ai mezzi che possono verificarsi sia in fase di checking mattutino dei mezzi di trasporto, sia in fase di attività. L’azienda adotta soluzioni diverse in base al momento in cui si verifica il guasto, pertanto occorre distinguere due casi:

* se il guasto avviene in fase di checking mattutino, il sistema assegna opportunamente un nuovo mezzo tra quelli disponibili, possibilmente dello stesso deposito. Per disponibilità del mezzo si intende che questi deve aver correttamente superato il check mattutino.
* se il guasto avviene in fase di attività, cioè durante la corsa di un turno lavorativo, l’azienda impiega un mezzo di trasporto tra quelli disponibili e un autista tra quelli reperibili per consentire di portare a termine la corsa ed eventualmente le successive.

In entrambi i casi, qualora non fosse possibile assegnare un nuovo mezzo oppure un nuovo autista, la corsa viene inevitabilmente soppressa e l’evento notificato agli utenti. L’impiego della soppressione avviene anche nel momento in cui non ci sono mezzi disponibili per l’assegnazione, non ci sono autisti disponibili ad effettuare un turno e quando non ci sono checker per effettuare la fase di checking sui mezzi predisposti a prendere servizio. Questi ultimi tre casi però, rappresentano eventi eccezionali che possono verificarsi raramente grazie alle pratiche di sovradimensionamento del numero degli autisti, dei mezzi e dei checker disponibili.

Il sistema deve fornire anche supporto ai cittadini per il reperimento di tutte le informazioni relative alle corse, ai percorsi, alle fermate, agli orari seguiti. Tra i servizi offerti ai cittadini si deve prevedere un sistema di ricerca per ogni linea del percorso effettuato tra due capolinea e un sistema di ricerca della linea che parta da un punto ed arrivi ad un altro punto.

L’azienda dispone di mezzi di trasporto alquanto innovativi e in quanto tali, sono dotati di un modulo GPS per la geolocalizzazione di ogni singolo mezzo. Ciascun mezzo di trasporto dell’azienda dispone di un sistema integrato di sensori e spie che segnalano all’autista e al checker eventuali problematiche del mezzo stesso. Inoltre, l’azienda di trasporto dispone di un certo numero di mezzi dotati dell’equipaggiamento adatto per la salita, discesa e il trasporto per persone diversamente abili o con difficoltà di tipo motorio.

Il sistema software deve essere in grado di sfruttare questa tecnologia per condividere in tempo reale le posizioni di tutti i suoi mezzi. La posizione non è sfruttata solo internamente dall’azienda di trasporto urbano al fine di gestire e migliorare il servizio, ma anche al fine di fornire un servizio all’utenza che sarà in grado di tracciare i mezzi ai quali è interessata, valutare percorsi, eventuali ritardi e così via.

In quest’ottica, l’utente può visionare quelle che sono le varie opzioni, qualora dovessero essere disponibili, per raggiungere un determinato punto di destinazione a partire da un determinato punto di partenza. Supponendo che dovessero essere disponibili più percorsi, l’utente può ordinarli in base a differenti metriche: percorso più breve in termini di distanze, percorso più breve in termini di tempo, percorso meno trafficato, percorso meno costoso. A tal proposito, si fa notare che il percorso più breve in termini di distanze non implica che sia anche il percorso più breve in termini di tempo, né viceversa. Inoltre, i percorsi e le loro caratteristiche possono variare dinamicamente in base alle condizioni del traffico, condizioni meteorologiche, guasti improvvisi al mezzo, interruzioni improvvise della viabilità e così via.

L’utente generico, tramite il software richiesto, è in grado di visionare biglietti, abbonamenti e altri eventuali titoli di viaggio messi a disposizione dall’azienda, di effettuarne l’acquisto e il rinnovo. L’azienda prevede un abbonamento unico che può essere utilizzato per viaggiare su diverse linee. L’acquisto dei titoli di viaggio all’interno del sistema software richiesto, si appoggia su un’infrastruttura già presente fornita dall’azienda di trasporto e quindi il sistema software richiesto non è tenuto a provvedere tali funzionalità, ma è necessario solo collegare il sistema richiesto con il sistema preesistente.

L’acquisto dei titoli di viaggio può avvenire sia tramite il sistema software richiesto, che fisicamente presso un botteghino autorizzato dall’azienda di trasporto. In fase di acquisto presso il sistema software, il cliente sarà tenuto a fornire i dati della carta di credito con la quale vuole pagare. Il prezzo del titolo di viaggio è fissato per ogni linea erogata dall’azienda. Un titolo di viaggio ha una durata finita e lo scadere del titolo di viaggio dell’utente è segnalato dal sistema software richiesto nel momento in cui l’utente accede alla visualizzazione dei propri titoli di viaggio.

Il sistema al momento dell’acquisto di un biglietto on-line, tramite il profilo creato dal cliente, registrerà automaticamente il biglietto acquistato dando quindi la possibilità all’utente, tramite l’accesso al proprio profilo, di tenere traccia del titolo di viaggio che ha comprato. Gli utenti che invece hanno effettuato l’acquisto negli appositi centri vendita dovranno provvedere a registrare da sé il biglietto comprato sul sistema se vorranno tenere traccia dei loro titoli di viaggio. Un utente può andare incontro a una situazione eccezionale durante l’acquisto di un titolo di viaggio. Ciò è dovuto a un errore in fase di transazione, che annullerà la transazione e riporterà il sistema in uno stato consistente.

Infine, l’utente può ricevere delle comunicazioni e degli avvisi dal sistema software richiesto tramite un SMS al numero di telefono utilizzato dall’utente in un’eventuale fase di registrazione, oppure all’interno del sistema software stesso. Tali comunicazioni e avvisi possono riguardare interruzioni del servizio, scioperi, promozioni, e così via. Infine, il sistema software richiesto deve prevedere un design e delle interfacce utente, tali da garantire una elevata usabilità e implementare, per quanto possibile, il “Design For All” (DFA). Così facendo il sistema potrà avere un buon “fit” con i vari tipi di utenti che interagiranno col sistema.

**Sistema Corrente**

**2 - Sistema Corrente**

La scoperta dei requisiti e il conseguente sviluppo del sistema introdotto parte da zero e non si basa su sistemi precedentemente esistenti. Si parla quindi di Greenfield Engineering. Infatti, in base a Object-oriented software engineering using UML, Patterns, and Java (2014, Pearson):

“In greenfield engineering, the development starts from scratch, no prior system exists, so the requirements are extracted from the users and the client. A greenfield engineering project is triggered by a user need or the creation of a new market. [....] In greenfield engineering, the developers need to gather as much information as possible from the application domain. This information can be found in procedures manuals, documentation distributed to new employees, the previous system’s manual, glossaries, cheat sheets and notes developed by the users, and user and client interviews. Note that although interviews with users are an invaluable tool, they fail to gather the necessary information if the relevant questions are not asked. Developers must first gain a solid knowledge of the application domain before the direct approach can be used.”

**Sistema Proposto**

**Panoramica e obiettivi del sistema**

**Requisiti funzionali**

**Requisiti non funzionali**

**Vincoli**

**Modelli del sistema**

**3 - Sistema Proposto**

In questo capitolo si prendono in considerazione gli obiettivi e gli scopi del sistema che verranno collegati in quelli che risultano essere i requisiti funzionali e i requisiti non funzionali, rispettivamente FR e NFR. Verranno poi messi in evidenza aspetti riguardanti l’interfacciamento del sistema, i fattori umani, considerazioni hardware, prestazionali, di sicurezza, di qualità. A questo punto saranno introdotti i vincoli del sistema, anche detti pseudo-requisiti; i modelli del sistema i quali figurano il diagramma dei casi d’uso, il diagramma delle classi, il diagramma degli oggetti, i diagrammi delle sequenze e i diagrammi degli stati, analizzando in maniera esaustiva sia il modello funzionale, ma anche quello ad oggetti e quello dinamico. Infine, verranno mostrati aspetti implementativi di un’ipotetica interfaccia utente, prototipi realizzati e la documentazione realizzata per i test di usabilità condotti.

**3.1 - Panoramica e obiettivi sistema**

Come già accennato nell’introduzione di questo documento il sistema software deve avere come obiettivo la gestione di tutte le attività connesse alla gestione degli impiegati, dei mezzi, del relativo deposito, delle corse provviste all’utenza e per la comunicazione dei servizi al cittadino di un’azienda di mezzi di trasporto su gomma. Il sistema deve tenere traccia di tutto quello che riguarda l’impiegato sia dal punto di vista professionale (ruolo e turni di lavoro), che remunerativo e deve permettere agli impiegati dell’azienda (con il ruolo di addetto al personale), di visualizzare, inserire e modificare tutti i dati relativi all’impiegato.

**3.2 - Requisiti funzionali**

I requisiti funzionali (FR) individuati nel progetto sono stati suddivisi in requisiti funzionali propri dell’impiegato aziendale (Manager Aziendale, Checker, Scheduler, Autista, Addetto Risorse Umane, Addetto Personale), requisiti funzionali propri dell’utente finale, ovvero del cittadino e requisiti funzionali comuni sia al cittadino che all’impiegato aziendale. Analizziamo dapprima i requisiti funzionali propri dell’impiegato aziendale:

**FR1:** Registrazione e Login Impiegato: un impiegato necessita della registrazione la prima volta che accede al servizio tramite e-mail, numero di telefono e password. La registrazione viene effettuata dal manager aziendale dell’area geografica al momento dell’assunzione di un nuovo impiegato. Invece il login dell’impiegato avviene in maniera autonoma per ognuno degli impiegati.

**FR2:** Gestione turni lavorativi: un impiegato può visualizzare i turni lavorativi del mese corrente con i relativi orari e giorni festivi a disposizione ed eventualmente comunicare ferie e permessi al sistema.

**FR3:** Visualizza profilo: un impiegato può vedere il proprio profilo, i propri dati e il ruolo corrente.

**FR4:** Visualizza remunerazione: un impiegato può visionare la propria busta paga, gli straordinari pagati, uno storico dei guadagni annuali, lo storico dei permessi, delle ferie, dei giorni di malattia che ha richiesto, quali gli sono stati concessi e quali invece non gli sono stati concessi.

**FR5:** Gestione degli impiegati: un impiegato con ruolo di addetto al personale può visualizzare, inserire e modificare tutti i dati relativi all’impiegato, ai pagamenti delle buste paga, alla gestione di ferie, straordinari, giorni di malattia e permessi. Invece, la rimozione di un impiegato dal sistema è effettuata dal manager aziendale.

**FR6:** Effettuare un controllo giornaliero dei mezzi di trasporto aziendali: una figura checker può verificare la situazione dei mezzi di trasporto aziendali, stabilendo quali e quanti possono essere usati in quel momento.

**FR7:** Effettuare scheduling giornaliero degli autisti e dei checker: lo scheduler può visualizzare gli autisti che sono pronti per lavorare e assegnargli un mezzo specifico per una determinata corsa. In maniera analoga, lo scheduler può visualizzare i checker che sono disponibili a lavorare e assegnare loro un deposito (facente capo a una specifica area geografica) e un determinato insieme di mezzi sui quali effettuare il checking.

**FR8:** Gestione guasti: L’autista durante la corsa può segnalare un guasto mediante il sistema software. Inoltre, una figura checker può fare la stessa cosa al controllo mattutino che effettua sui vari mezzi di trasporto di sua competenza. Il checker è incaricato dell’aggiunta all’interno dello storico delle seguenti informazioni: del mezzo, del tipo di manutenzione effettuata, il tipo di guasto verificatosi e l’azione intrapresa.

**FR9:** ​​Gestione mezzi, depositi ed aree geografiche: il sistema deve permettere di aggiungere o rimuovere mezzi di trasporto nuovi o esistenti, aggiungere o rimuovere un’area di deposito mezzi riconosciuta, aggiungere o rimuovere una sede aziendale. Inoltre, per ogni mezzo è possibile visualizzare lo storico, ovvero l’elenco di interventi di manutenzione a cui questo è stato sottoposto.

Analizziamo ora i requisiti funzionali propri del cittadino:

**FR10:** Ricerca del percorso: un cliente può cercare il proprio percorso, visualizzare la distanza tra andata e ritorno e le relative tratte. Verrà consigliato il percorso a seconda delle metriche scelte dall’utente.

**FR11:** Visualizza informazioni relative a corse e percorsi: un utente può vedere tutte le corse della settimana con annessi orari, fermate e accedere ad una bacheca per poter visionare eventuali comunicati di sciopero o comunicazioni generali. Inoltre, il sistema invierà notifiche push.

**FR12:** Acquistare un titolo di viaggio: un utente può acquistare un titolo di viaggio tramite il servizio, scegliendo partenza e destinazione ed eventuale posto desiderato. La modalità di pagamento considerata all’interno del sistema è la carta di credito. In ogni caso, i titoli di viaggio possono essere acquistati anche in maniera fisica presso un botteghino autorizzato.

**FR13:** Registrazione e Login del cliente: eventualmente un utente può decidere di registrarsi sul sistema in maniera tale da poter acquistare i titoli di viaggio all’interno del sistema software. La registrazione prevede mail, nome utente, password. Le informazioni sulla carta di credito saranno poi eventualmente inserite in fase di acquisto di titoli di viaggio.

**FR14:** Visualizzazione titoli di viaggio: un cliente può visionare i titoli di viaggio e le relative informazioni emesse dall’azienda.

**FR15:** Gestione titoli di viaggio cliente: un cliente può caricare o visualizzare il/i titolo/i di viaggio acquistato/i. Il caricamento avviene tramite la registrazione dell’identificativo del titolo di viaggio, ad esempio QR Code, presente fisicamente sul titolo. Il cliente può visualizzare i titoli di viaggio acquistati, caricati sul proprio profilo autonomamente oppure dal sistema se l’acquisto è avvenuto nel sistema.

Analizziamo ora i requisiti funzionali comuni sia al cittadino che all’impiegato aziendale:

**FR16:** Visualizzazione Mappa: è possibile per un operatore interno all’azienda, così come per un utente di tipo cliente, visualizzare in tempo reale la posizione dei mezzi di trasporto aziendali. Ciò è possibile mediante la tecnologia GPS installata a bordo. Uno scheduler, così come un addetto alle comunicazioni può accedere a tali informazioni per verificare ritardi, anomalie, posizione e altre informazioni amministrative dei mezzi di trasporto aziendali durante le loro corse. Un cliente può usufruire di queste informazioni al fine di sapere dove si trova il mezzo di trasporto al quale è interessato, così da regolarsi di conseguenza.

**FR17:** Gestione linee e fermate: il sistema deve poter permettere agli utenti (sia clienti che impiegati), di poter visualizzare le linee percorse dai mezzi con le rispettive fermate. Gli addetti possono aggiungere o eliminare una linea al sistema oppure modificare il tragitto di una di queste. Analogamente gli è concesso dal sistema di aggiungere, eliminare o modificare la posizione di una fermata nella rispettiva linea.

**3.3 - Requisiti non funzionali**

Sono stati individuati i seguenti requisiti non funzionali (NFR):

**NFR1:** Usabilità. Il sistema dovrebbe essere intuitivo da usare e l’interfaccia utente dovrebbe essere semplice da capire. Tutte le interazioni devono essere completate in meno di cinque interazioni.

**NFR2:** Conformità alle linee guida: la progettazione del sistema deve essere conforme alle linee guida sull’usabilità per il sistema operativo scelto.

**NFR3:** Piattaforma di destinazione: il sistema deve essere sviluppato in Java.

**NFR4:** Il sistema deve garantire un corretto funzionamento, fino a 5.000 utenti, deve essere sempre aggiornato e attivo.

**NFR5:** Il sistema deve garantire il trattamento dei dati personali di addetti e clienti ai sensi delle normative previste in merito.

**NFR6:** Il sistema dovrebbe cercare di integrare, per quanto possibile, il DFA.

**3.3.1 - Interfaccia utente e fattori umani**

Nel rispetto dei requisiti non funzionali indicati sopra, l’interfaccia utente ideata deve garantire una buona accessibilità a tutti gli utenti del sistema, impiegati e/o fruitori del servizio proposto. Pertanto, lo standard ISO 9241-110, utilizzato per la progettazione e la valutazione dell’interfaccia utente, prevede sette principi del dialogo, ovvero sette caratteristiche che ogni interazione tra utente e sistema dovrebbe avere. La discussione sull’Usabilità del sistema è descritta nelle sezioni successive.

**3.3.2 - Documentazione**

Il sistema progettato dovrebbe prevedere una documentazione minimale ed essenziale nel rispetto dei requisiti non funzionali proposti, poiché sono previste interazioni semplici e brevi per utenti senza un alto tasso di esperienza tecnologica.

**3.3.3 - Considerazioni Hardware**

Siccome è previsto un certo bacino di utenza, il sistema lato server si appoggia su diverse macchine, almeno in fase iniziale, in modo da garantire il corretto funzionamento del servizio, oltre a scalabilità, estendibilità e manutenibilità. Inoltre, siccome il sistema proposto prevede funzioni real-time come la geolocalizzazione in tempo reale, è opportuno che ogni impianto di bordo disponga delle risorse hardware necessarie a fornire tempestivamente le proprie informazioni sulla geolocalizzazione e che le macchine server dispongano delle risorse hardware necessarie a gestire le elaborazioni richieste per un sistema di tale entità.

**3.3.4 - Caratteristiche delle prestazioni**

Il sistema deve fornire un certo grado di responsività, in modo da avere bassi tempi di risposta che non inficiano negativamente sull’UX, e una certa affidabilità per poter gestire il bacino di utenza previsto. Il sistema deve fornire soluzioni in tempi brevi rispetto ad eventi straordinari che potrebbero verificarsi, ad esempio come nei sistemi real-time. Inoltre, come detto in precedenza, i task previsti sono portati a termine con poche interazioni da parte dell’utente.

**3.3.5 - Gestione errori e condizioni limite**

Il sistema dovrebbe essere in grado di gestire gli errori di diversa natura, ripristinando il sistema ad uno stato stabile qualora si trattasse di errori fatali, oppure consentendo all’utente di annullare e modificare le operazioni non consentite che possono generare errori. La maggior parte degli errori dovrebbe essere scoperta in fase di testing, adottando le opportune tecniche e testando quindi condizioni limite del sistema, come ad esempio il sovraccarico di utenti.

È importante che qualora si verificasse un errore, questo sia notificato all’utente in maniera visibile, fornendo una descrizione chiara e sintetica della causa.

**3.3.6 - Interfacciamento del sistema**

Il sistema prevede l’interazione con l’utente finale senza la necessità che questo sia autenticato all’interno del sistema per buona parte delle funzionalità proposte. Tuttavia, gli utilizzatori del sistema all’interno dell’azienda, ovvero le diverse figure lavorative presentate, devono essere necessariamente autenticati. Questo consente una certa tracciabilità delle operazioni.

**3.3.7 - Problemi di qualità**

In condizioni limite del sistema proposto, il sistema dovrebbe evitare che questo subisca dei rallentamenti, gestendo tali condizioni opportunamente.

**3.3.8 - Modifiche del sistema**

Il sistema proposto dovrebbe essere tale da permettere l’aggiunta di nuove funzionalità e comportamenti in modo semplice, garantendo quindi una certa estendibilità fornita anche dai principi SOLID su cui si basano i Design Patterns utilizzati. Questi ultimi saranno argomento del documento di progettazione (SDD).

**3.3.9 - Ambiente fisico**

Il sistema deve essere operativo preferibilmente in ambiente UNIX (es. Linux, MacOS), il quale garantisce una certa sicurezza ed affidabilità del sistema. Per quanto riguarda l’ambiente fisico d’installazione del sistema, si prevede un ambiente fresco e asciutto.

**3.3.10 - Problemi di sicurezza**

Il sistema sfrutta le caratteristiche di sicurezza dell’ambiente in cui opera; la maggior parte delle problematiche legate alla sicurezza sono già trattate e gestite. Come descritto nei requisiti non funzionali, il sistema garantisce il trattamento dei dati personali di addetti e clienti ai sensi delle normative previste in merito.

**3.3.11 - Problemi di risorse e gestione**

Il sistema, in quanto servizio di trasporto urbano, prevede una politica di sovradimensionamento delle risorse, in termini di mezzi e figure lavorative, in modo da evitare eventuali disservizi.

**3.4 - Vincoli**

* La documentazione del codice sorgente del sistema che sarà sviluppato deve essere realizzata con l’ausilio di HTML, CSS, JS.
* Il sistema stesso va realizzato in Java.

**3.4.1 – Criteri di accettazione del cliente**

Il sistema deve disporre delle seguenti caratteristiche o qualità:

* Affidabilità del servizio: il sistema deve garantire, per quanto possibile, il funzionamento del servizio. Pertanto, deve rispondere con particolare resilienza ad eventi straordinari come guasti ai mezzi di trasporto oppure imprevisti da parte degli autisti.
* Responsività del sistema: il sistema deve fornire soluzioni in tempi brevi rispetto ad eventi straordinari che potrebbero verificarsi, ad esempio come nei sistemi real-time.
* Tempestività delle comunicazioni: il sistema deve garantire, per quanto possibile, che la notifica di comunicazioni di servizio causate da eventi straordinari come guasti ai mezzi di trasporto oppure imprevisti legati agli autisti avvenga in maniera tempestiva agli utenti coinvolti nel sistema.
* Attendibilità dei servizi proposti: il sistema deve fornire con precisione le informazioni relative alla posizione dei mezzi di trasporto e alla stima dei ritardi sulla base degli aggiornamenti relativi al traffico al fine di garantire una visione coerente della realtà ed eventualmente un feedback reale e veritiero al cittadino.
* Estendibilità: il sistema software dovrebbe essere tale da permettere l’aggiunta di nuove funzionalità e comportamenti in modo semplice.
* Manutenibilità: la modifica di funzionalità e aspetti già presenti all’interno di una componente del sistema, non dovrebbe richiedere onerose e complesse modifiche anche su altre componenti del sistema stesso.
* Portabilità: il sistema software dovrebbe può essere adoperato su più dispositivi di vario genere, dal terminale dell’impiegato aziendale al dispositivo dell’utente finale. Ragion per cui il sistema richiesto, dovrebbe essere tale da adattarsi a un’eventuale nuova piattaforma non richiedendo un eccessivo numero di modifiche.

**3.5 - Modelli del sistema**

A questo punto della trattazione, si prendono in considerazione gli utenti target del sistema, gli scenari, il modello funzionale, quello ad oggetti e infine quello dinamico. Infine, vi sarà una considerazione appropriata dell’interfaccia utente e di un suo prototipo.

**3.5.1 - Utenti del sistema**

Come anticipato e specificato nell’introduzione di questo documento, gli utenti del sistema ovvero gli attori del diagramma dei casi d’uso che verrà preso successivamente in considerazione, sono:

* Autista
* Scheduler
* Checker
* Manager Aziendale
* Addetto Personale
* Addetto Comunicazioni
* Cittadino

In particolar modo, ognuno di questi utenti rappresenta un target dell’utenza del sistema con particolari necessità e caratteristiche. Inoltre, ancche il contesto d’utilizzo può variare fortemente sia tra tipologia d’utente (cittadino o impiegato aziendale per esempio), sia tra categorie di impiegati aziendali (scheduler o addetto alle comunicazioni per esempio), sia all’interno della stessa categoria di impiegati aziendali e ciò è dovuto alle peculiarità della persona fisica effettiva che utilizza il sistema.

Per un’analisi dettagliata del ruolo ricoperto da ogni singolo utente all’interno del sistema e per evitare ridondanze, si rimanda all’introduzione di questo documento. Invece, analizziamo in questa sede il contesto d’utilizzo e le caratteristiche di ogni utente:

* Un autista può essere classificato come una persona che non è molto esperta dell’intero sistema e magari della tecnologia in generale. Il suo interfacciamento col dispositivo su cui è installato il sistema consiste nella consultazione della posizione in tempo reale su una mappa, una scheda per avviare, compilare e inviare una segnalazione di guasto al mezzo di trasporto durante la corsa, oppure al fine di segnalare un altro tipo di problematica come un ritardo consistente. La sua interfaccia sarà quindi minimale, in modo da non distrarlo dalla sua mansione principale: la guida del mezzo di trasporto aziendale. Il contesto d’utilizzo del sistema è abbastanza limitato e non prevede particolari aspetti da segnalare. Esso avviene prevalentemente durante la guida dell’autista. Si tratta di un’interazione indiretta in quanto non è necessaria interazione da parte dell’autista al fine di visualizzare la mappa e il percorso durante la guida. Mentre per quanto riguarda le altre azioni, avvengono sempre mentre il mezzo di trasporto risulta essere fermo e quindi l’autista non è più alla guida. Quindi l’utilizzo del sistema risulta essere anche sicuro per l’autista e per l’utenza a bordo.
* Uno scheduler può essere classificato come una persona che è abbastanza esperta dell’intero sistema o di buona parte di esso, in quanto col tempo ha imparato a interagire con esso e a prendere decisioni in maniera molto rapida (per esempio in caso di guasti improvvisi e non ordinari ai mezzi e successiva necessaria “rischedulazione”). Le curve di apprendimento dell’interfaccia e delle mansioni dello scheduler potrebbero essere abbastanza dure da affrontare ed è per questo che va realizzata un’interfaccia che possa quantomeno semplificare la prima curva di apprendimento.

Lo scheduler ha il ruolo di schedulare le risorse dell’azienda in merito a mezzi di trasporto, turni autisti, corse e in merito a mezzi di trasporto, turni checker, depositi. Per effettuare queste due operazioni apparentemente molto semplice vanno analizzate tutta una serie di informazioni. A tal proposito si prevedono due macro-interazioni: una con la view per l’assegnazione degli autisti e una per l’assegnazione dei checker. Il contesto d’utilizzo consiste in una figura scheduler che dalla sua postazione in un ufficio della sede aziendale provvede a prestare attenzione in caso di eventuali segnalazioni da parte di checker e autisti, provvede inoltre ad assegnare le triple precedentemente descritte che coinvolgono prima turni degli autisti e poi turni dei checker.

* Un checker può essere classificato allo stesso modo di un autista in quanto a capacità e conoscenza del sistema. Il suo ruolo è quello di effettuare il checking dei mezzi di trasporto di un determinato deposito durante un proprio turno lavorativo fissato. Siccome si tratta di un meccanico esterno, la sua conoscenza dell’intero sistema è probabilmente anche inferiore a quella dell’autista. In particolare, il contesto di utilizzo del sistema da parte del checker può essere definito come “on the go” nel senso che mentre effettua la fase di checking prevista dalla sua mansione lavorativa visualizza la sua interfaccia da dove è possibile segnalare guasti e interventi ordinari e non ordinari ai mezzi di trasporto da lui verificati.
* Un manager aziendale può essere classificato come un utente molto esperto del sistema, forse anche più di uno scheduler, in quanto le sue mansioni di tipo dirigenziale prevedono l’interfacciamento con diverse interfacce e schermate del sistema. Il suo ruolo, infatti, riguarda la gestione delle fermate, delle linee, dei mezzi di trasporto, dei depositi, delle aree geografiche e della registrazione nonché rimozione degli impiegati dal sistema. Per un maggior dettaglio sulla descrizione di queste operazioni poc’anzi menzionate si rimanda all’introduzione di questo documento. Il contesto d’utilizzo consiste in una figura manager aziendale che dalla sua postazione in un ufficio della sede aziendale provvede ad eseguire le sue mansioni.
* Un addetto al personale può essere classificato come un utente esperto dal punto di vista della contabilità e della sezione di sistema che gli compete. Il suo ruolo è quello di gestire ferie, permessi e giorni di malattia degli impiegati aziendali. Il contesto d’utilizzo è analogo a quello di uno scheduler e di un manager aziendale, ovvero durante la sua mansione lavorativa d’ufficio.
* Un addetto alle comunicazioni può essere classificato come un utente esperto di strumenti, piattaforme informatiche tanto quanto un social media manager e della sezione di sistema che gli compete. Il suo ruolo è quello di inserire nel sistema eventuali ritardi, guasti avvenuti e interventi programmati sulle linee aziendali o su tratte di esse. Il contesto d’utilizzo è analogo a quello di uno scheduler e di un manager aziendale, ovvero durante la sua mansione lavorativa d’ufficio.
* Un cittadino è forse l’utente che ha maggiore variabilità in termini di target d’utenza. Non è possibile quindi definire a priori delle caratteristiche comuni tra gli utenti di tipo cittadino, né un contesto d’utilizzo preciso e puntuale, in quanto il sistema potrebbe essere utilizzato in contesti non omogenei tra di loro. Proprio per questo motivo è importante che soprattutto le interfacce del sistema con le quali interagisce questo utente cerchino di avvicinarsi a quello che viene definito “Design For All”. Il ruolo del cittadino è quello di monitorare corse e linee alle quali è interessato (funzionalità ulteriormente potenziabile grazie all’attivazione da parte dell’utente del servizio GPS), acquistare titoli di viaggio, visualizzare lo storico dei titoli di viaggio acquistati. Per queste ultime due funzionalità è obbligatoria la registrazione dell’utente al sistema e di un metodo di pagamento.

**3.5.2 – Scenari**

Gli scenari realizzati sono i seguenti:

|  |  |
| --- | --- |
| Nome Scenario | PreparazioneLavoro |
| Attori  Partecipanti | Frank: Scheduler  Jack: Checker  Tom: Autista |
| Flusso di eventi: | 1.  Frank svolge il suo lavoro di scheduling attivando la funzione “GestioneAssegnazioni”          2. Il sistema mostra diverse opzioni tra cui “GestioneAssegnazioniTurnoCheckerDepositoMezzi”  3.  Frank attiva “GestioneAssegnazioniTurnoCheckerDepositoMezzi”          4.  Il sistema mostra diverse opzioni tra cui “AggiungiAssegnazioneTurnoCheckerDepositoMezzi”  5.  Frank attiva “AggiungiAssegnazioneTurnoCheckerDepositoMezzi” che permette di assegnare determinati mezzi di un particolare deposito ad un certo turno lavorativo di un checker.          6.  Il sistema notifica Jack dell'avvenuta assegnazione.  7.  Jack svolge il suo lavoro di checking attivando la funzione “EffettuaCheckingMezzi” nel deposito assegnatogli da Frank. Dopo tale funzione, i mezzi risultano essere disponibili per essere utilizzati.          8.  Il sistema aggiorna i mezzi disponibili.  9.  Frank attiva la funzione “GestioneAssegnazioni”.          10.  Il sistema mostra diverse opzioni tra cui “GestioneAssegnazioniMezzoCorsaTurnoautista”.  11.  Frank attiva la funzione “GestioneAssegnazioniMezzoCorsaTurnoautista”.          12. Il sistema mostra diverse opzioni tra cui “AggiungiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoautista”.  13. Frank attiva la funzione “AggiungiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoautista” che permette di assegnare determinati mezzi a determinate corse per particolari turni lavorativi di un autista.          14. Il sistema notifica Tom dell'avvenuta assegnazione.  15. Tom, dopo essersi recato in deposito, prende parte al servizio con il mezzo e la corsa assegnati da Frank. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nome Scenario | AvvisoSciopero |
| Attori  Partecipanti | Alessandro : AddettoComunicazioni  Mario : Cittadino |
| Flusso eventi: | 1. Alessandro attiva la funzione “GestioneAvvisiBacheca”          2. Il sistema mostra varie opzioni tra cui “AggiungiAvvisoBacheca”  3. Alessandro attiva la funzione “AggiungiAvvisoBacheca”          4. Il sistema la tipologia di avvisi registrati attraverso “VisualizzaTipiAvvisi”  5. Sulla base di questi, Alessandro scrive il messaggio, lo revisiona, conferma l’input.          6. Il sistema registra l'avviso in bacheca e notifica Mario.  7. Mario riceve la notifica dal sistema e visualizza l'avviso attraverso la funzione “VisuliazzaAvvisiBacheca”. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nome Scenario | AcquistaBiglietto |
| Attori  Partecipanti | Sara : Cliente |
| Flusso eventi: | 1. Sara attiva la funzione “AcquistaTitoloViaggio”          2. Il sistema mostra i titoli di viaggio acquistabili attraverso “VisualizzaTitoliViaggio”.  3. Sara seleziona il titolo di viaggio che vuole acquistare.  4. Sara procede all'acquisto del titolo di viaggio con la propria carta di credito.          5. Il sistema mostra il titolo di viaggio acquistato e lo registra nel profilo di Sara. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nome Scenario | RegistrazioneFerie |
| Attori  Partecipanti | Luca : Autista  Dario : Scheduler  Paolo: AddettoPersonale |
| Flusso eventi: | 1. Luca decide di richiedere delle ferie attraverso la funzione “RichiediFerie” e immette i giorni richiesti.          2. Il sistema registra le ferie richieste e notifica Paolo dell'evento.  3. Paolo attiva la funzione “GestioneFerieImpiegato”          4. Il sistema mostra diverse opzioni ed elenca le ferie richieste attraverso “VisualizzaFerieRichieste”.  5. Paolo attiva la funzione “ConcediFerie” e sulla base delle ferie concesse mostrate da “VisualizzaFerieConcesse” decide di concedere tali ferie.          6. Il sistema registra le ferie aggiornando il profilo impiegato di Luca, aggiorna i turni lavorativi degli autisti e quindi gli autisti disponibili.          7. Il sistema notifica Dario dell'evento.  8. Dario organizza quindi le assegnazioni di mezzi, corse e turni lavorativi degli autisti attivando la funzione “GestioneAssegnazioni”.          9. Il sistema mostra diverse opzioni, tra cui “AggiungiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoautista”  10.  Dario attiva la funzione “AggiungiAssegnazioneMezzoCorsaTurnoautista” sulla base dei turni lavorativi degli autisti aggiornati in seguito delle ferie concesse a Luca da Paolo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nome Scenario | Manutenzioni |
| Attori  Partecipanti | Paolo : Checker  Antonio : Scheduler |
| Flusso eventi: | 1. Paolo ha iniziato il suo turno di lavoro: apre il sistema e controlla che mezzi dovrà visionare ed effettuare la manutenzione ordinaria di routine.  2. Dalla sua schermata legge che i mezzi A, B e C dovranno essere controllati.  3. Paolo quindi si appresta ad effettuare la manutenzione al veicolo A: fa rifornimento di carburante, controlla i freni e gli pneumatici. Fatto ciò lo comunica al sistema e passa al prossimo veicolo.  4. Per quanto riguarda il mezzo B, subito nota che la ruota posteriore destra è bucata, la sostituisce ed effettua altri check. Fatto ciò lo comunica al sistema e passa al prossimo mezzo.  5. Il mezzo C ha un problema più grave: la spia del motore si è accesa e Paolo non è preparato per questo: si tratta di una manutenzione straordinaria, lo comunica al sistema e conclude il suo lavoro.  6. Antonio riceve una notifica dal sistema: il mezzo C ha un’avaria al motore.  7. Antonio provvede a contattare un’azienda esperta esterna che effettuerà la manutenzione al veicolo C.  8. Inoltre Antonio ha la possibilità di assegnare un nuovo mezzo che verrà verificato da Paolo e sarà pronto per la corsa. |

**3.5.3 - Modello casi d’uso**

Da un’attenta a profonda scoperta dei requisiti, e grazie alle successive iterazioni e raffinamenti, sono stati individuati ben 131 casi d’uso. Di seguito si allega il diagramma dei casi d’uso realizzato.

[d. casi uso attesa review]

I casi d’uso individuati sono stati man mano formalizzati in apposite tabelle dei casi d’uso. Una per ognuno di essi. Di seguito si allegano le tabelle dei casi d’uso:

[tabelle casi uso attesa review]

**3.5.4 - Modello ad oggetti**

[diagramma oggetti]

**3.5.4.1 - Dizionario dei dati**

[da definire]

**3.5.4.2 - Diagrammi delle classi**

[diagramma classi]

**3.5.5 - Modelli dinamici**

**3.5.5.1 - Diagrammi delle sequenze**

**3.5.5.1.1 – Acquista Titolo Viaggio**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Acquista Titolo Viaggio”

**3.5.5.1.2 – Aggiungi Impiegato**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Aggiungi Impiegato”

**3.5.5.1.3 – Assegna Turno Impiegato**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Assegna Turno Impiegato”

**3.5.5.1.4 – Login Utente Impiegato**

**Diagram, engineering drawing

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Login Utente Impiegato”

**3.5.5.1.5 – Registrazione Cittadino**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Registrazione Cittadino”

**3.5.5.1.6 – Richiedi Permesso**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma delle sequenze di “Richiedi Permesso”

**3.5.5.2 - Diagrammi degli stati**

**3.5.5.2.1 – Assegnazione (Mezzo Trasporto, Corsa, Turno Autista)**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma degli stati di “Assegnazione (Mezzo Trasporto, Corsa, Turno Autista)”

**3.5.5.2.2 – Gestione e Assegnazione Mezzo Trasporto**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma degli stati di “Gestione e Assegnazione Mezzo Trasporto”

**3.5.5.2.3 – Gestione e Assegnazione Corsa**

**Diagram

Description automatically generated**

Figura x.y: Diagramma degli stati di “Gestione e Assegnazione Corsa”

**3.5.6 - Interfaccia Utente**

**3.5.6.1 - Realizzazione del Prototipo**

**3.5.6.1.1 - Descrizione del Prototipo Realizzato**

**3.5.6.1.2 - Scopo**

**…Ruolo, Interfaccia, Implementazione…**

**3.5.6.1.3 - Modo d’Uso**

**…Statico, Dinamico, Interattivo…**

**3.5.6.1.4 - Fedeltà**

**…Bassa o Alta Fedeltà…**

**3.5.6.1.5 - Completezza Funzionale**

**...prototipo orizzontale o verticale…**

**3.5.6.1.6 - Durata**

**…usa e getta, evolutivo, incrementale, interattivo…**

**3.5.6.2 - Test di Usabilità**

**3.5.6.2.1 - Obiettivi del test**

**3.5.6.2.2 - Metodologia usata**

**3.5.6.2.3 - Sintesi delle misure**

**3.5.6.2.4 - Analisi dei risultati**

**3.5.6.2.5 - Sintesi delle interviste**

**3.5.6.2.6 - Raccomandazioni finali**

**3.5.6.2.7 - Allegati**

**3.5.6.3 - Valutazione dell’usabilità**

**Glossario**

**4 – Glossario**

Il glossario ha lo scopo fondamentale di chiarire il gergo tecnico usato nel dominio applicativo e di evidenziare eventuali sinonimie e omonimie. Inoltre, viene allegata una breve definizione per ogni termine. Trattandosi di un contesto di trasporto urbano, la maggioranza dei termini riguardano tale ambito, le informazioni riportate valgono per lo stato italiano. È possibile che in altri Paesi, tali termini tradotti letteralmente possono essere utilizzati in contesti che differiscono da quelli di nostro interesse. Di seguito si riporta il l’elenco completo della terminologia adottata:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Termine | Descrizione | Sinonimi | Omonimi |
| Abbonamento | È una clausola di una convenzione che un cliente contrae con un fornitore di servizi o beni al fine di poter accedere, per un certo periodo, a multipli di essi secondo una tariffa stabilita. Nel caso dell’azienda di trasporto urbano permette di usufruire di una tariffa ridotta rispetto all’acquisto quotidiano del biglietto. | Canone,  importo mensile, sottoscrizione | - |
| Addetto al personale | Utente del sistema che si occupa della gestione di ferie, permessi e giorni di malattia. | Addetto alle risorse umane, addetto alle HR | - |
| Addetto alle comunicazioni | Utente del sistema che si occupa di notificare gli avvisi ai clienti in seguito a imprevisti di vario genere. | Responsabile comunicazioni | - |
| Autista | Utente del sistema che si occupa di guidare i mezzi durante le corse assegnate e segnalare eventuali guasti durante il suo turno lavorativo. | Driver, conducente, guidatore | - |
| Checker | Utente del sistema che effettua un controllo al fine di verificare che il mezzo sia in regola e possa essere usato per la corsa. È demandato solo alle manutenzioni ordinarie. | Meccanico base, ispettore dei mezzi,  tecnico | - |
| Checking | Fase all’interno della quale una figura lavorativa checker si occupa di verificare il corretto funzionamento di alcuni mezzi di trasporto aziendali. Qualora dovessero esserci guasti, il checker provvede a segnalarli al sistema. Se il guasto è di tipo ordinario, cioè tale da richiedere manutenzione ordinaria, il checker provvede anche alla risoluzione. |  |  |
| Cliente | Fruitore ordinario del servizio offerto: può essere registrato, acquista titoli di viaggio, abbonamenti, verifica e calcola tratte di viaggio. | Acquirente, avventore | - |
| Contratto dipendente | È un tipo di contratto a prestazioni corrispettive, stipulato tra l’azienda di trasporto urbano e un impiegato per la costituzione di un rapporto di lavoro subordinato, in cui il primo è tenuto a corrispondere al secondo una retribuzione,  e il secondo è tenuto a rendere una prestazione lavorativa subordinata in favore del primo. | Accordo giuridico | - |
| Corsa | Istanza della linea erogata in un determinato orario. Cioè a partire da una linea, l’azienda dispone che un autista con un determinato mezzo di trasporto aziendale e in una determinata fascia oraria, si occupi di seguire la linea fermata dopo fermata. Di una linea possono esservi più corse offerte in diverse fasce orarie della giornata. | - | - |
| Deposito | Parcheggio mezzi dell’azienda dove a fine turno vengono depositati i veicoli. | Parcheggio | - |
| Design For All | Metodologia progettuale che ha per obiettivo la progettazione e la realizzazione di edifici, prodotti e ambienti che siano di per sé accessibili a ogni categoria di persone, al di là dell'eventuale presenza di una condizione di disabilità. | DFA,  progettazione per tutti, progettazione universale | - |
| Fermata | È un punto ben definito dove un mezzo di trasporto aziendale effettuerà una fermata in accordo con un determinato orario che fa riferimento a una determinata linea messa a disposizione dall’azienda. Una fermata può far parte di più linee. | - | - |
| Geolocalizzazione | Identificazione della posizione geografica nel mondo reale di un dato oggetto, nel nostro caso un mezzo di trasporto. | Tracciamento, posizionamento, collocamento | - |
| GPS | Global Positioning System: è un sistema satellitare per la navigazione, la misura del tempo, la misura della distanza e il posizionamento globale. | - | NAVSTAR GPS |
| Guasto | Anomalia che compromette l’idoneo funzionamento di un mezzo. Può essere ordinario o non ordinario. Tra i guasti ordinari si prevede: cambio olio, rifornimento carburante, manutenzione freni, guasto al motore, controllo pressione pneumatici. Tra i guasti ordinari si prevedono tutti i guasti che causano un danno tale da non permettere l’impiego del mezzo di trasporto aziendale. | Anomalia, errore, obsolescenza, rottura, danneggiamento, deterioramento | - |
| Interfaccia utente | L’interfaccia utente (anche conosciuta come UI, dall'inglese User Interface) è un'interfaccia uomo-macchina, ovvero ciò che si frappone tra una macchina e un utente, consentendone l'interazione reciproca: in generale può riferirsi ad una macchina di qualsiasi natura; tuttavia, l'accezione più nota è in ambito informatico con l'interazione utente-computer. | Schermata principale, interfaccia grafica | UI |
| Linea | Percorso completo e prefissato dell’azienda che parte da un punto A e termina ad un punto B. Tale percorso consiste di un insieme finito di fermate prefissate che vengono incontrate in stretta successione una dopo l’altra. Si dice che l’azienda offre una linea, o mette a disposizione una linea nel momento in cui l’azienda si impegna a garantire un certo numero di corse che seguono la linea definita. | Percorso | - |
| Login | Procedura di accesso ad un sistema informatico tramite delle credenziali e una password. | Accesso | - |
| Manager Aziendale | Utente del sistema che si occupa delle funzioni gestionali. Inoltre, si occupa di inserire e rimuovere nuove aree geografiche dell’azienda, di inserire e rimuovere linee per una determinata sede aziendale; di modificare, di inserire e rimuovere linee esistenti per una determinata sede aziendale; di modificare, di inserire e rimuovere fermate per una determinata linea esistente; di assegnare e rimuovere mezzi di trasporto aziendali per una determinata sede, di inserire o rimuovere nuove aree di deposito mezzi aziendali per una specifica sede aziendale. | Dirigente, funzionario, gestore. |  |
| Manutenzione non ordinaria | Manutenzione straordinaria dei mezzi effettuata da un’azienda esterna per guasti gravi o di alta priorità. | Controllo speciale | - |
| Manutenzione ordinaria | Manutenzione giornaliera dei mezzi effettuata dal checker per guasti di bassa priorità. Tale manutenzione comprende gli interventi eventuali da applicare durante la fase di checking mattutino. | Controllo giornaliero | - |
| Mappa | Rappresentazione semplificata dello spazio che evidenzia relazioni tra componenti (oggetti, regioni) di quello spazio. | Cartina geografica | - |
| Notifica push | Tipo di notifica istantanea grazie alla quale il destinatario può essere informato del verificarsi di un determinato evento. | Avviso, messaggio, comunicazione | - |
| QR code | Codice a barre bidimensionale che memorizza informazioni leggibili da uno smartphone, mediante un’apposita applicazione. | Codice a barre bidimensionale | QR |
| Scheduler | Utente del sistema che si occupa dell’assegnazione di una corsa e di un mezzo di trasporto aziendale per determinato turno di un autista. Questa attività è detta scheduling. | Organizzatore, programmatore | - |
| SMS | Short Message Service, servizio che consente di trasmettere brevi messaggi alfanumerici per via telefonica. | Messaggio, avviso | - |
| Soppressione | Interruzione del servizio di trasporto urbano a causa di anomalie causate dal mezzo, da altri agenti (autista, traffico) o da altri fattori. | Eliminazione, cancellazione, annullamento | - |
| Titolo di viaggio | Biglietto univoco che attesta il pagamento del servizio offerto, utilizzabile una sola volta e non vendibile senza licenza. Può essere un biglietto per una corsa singola oppure un abbonamento. | Biglietto,  ticket | - |
| Tratta | È un insieme di fermate lungo le quali un determinato utente finale (cittadino) usufruisce del servizio erogato dall’azienda. La tratta comprende un numero inferiore o uguale di fermate di una determinata linea. | Viaggio, itinerario | - |
| Turno | Orario lavorativo dei dipendenti. L’orario lavorativo dell’azienda di trasporto urbano per la quale il software viene sviluppato, l’orario lavorativo inizia alle 07.00 e termina alle 20.00. Ogni figura lavorativa può avere un proprio turno e quindi un proprio orario di lavoro. | Orario di lavoro, orario di ufficio, programma, tabella di marcia | - |
| Utente | Colui che usufruisce del sistema grazie ai permessi ricevuti. Nel sistema si prevedono utenti checker, clienti, scheduler, autisti, addetti alle comunicazioni, addetti al personale. | Utilizzatore | User |