



I.P. "PERSOLINO-STROCCHI"

sede legale "Strocchi" - Servizi commerciali - Via Medaglie D'Oro, 92 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 622600
sede "Persolino" - Servizi per l'agricoltura - Via Firenze, 194 - 48018 Faenza (RA) - Tel. 0546 22932

Programmazione anno 2023/24 Classe: Quinta A Web SERVIZI COMMERCIALI - WEB COMMUNITY

Disciplina: Informatica

Docente: Trerè Cristina, Coppola Domenico

COMPETENZE DISCIPLINARI

1. COMPETENZA IN USCITA n.1

→ Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.

2. COMPETENZA IN USCITA n.2

→ Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.

3. COMPETENZA IN USCITA n.4

→ Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo principi di sostenibilità economico-sociale legati alle relazioni commerciali.

4. COMPETENZA IN USCITA n.6

→ Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.

5. COMPETENZA IN USCITA n.7

→ Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali..

| ABILITÀ | CONOSCENZE |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> → Ideare e gestire siti web, pagine e semplici canali social per le aziende. Posizionare siti web sui motori di ricerca, SEO, SEM. → Applicare le principali tecniche di web marketing, inclusi i social media e i social network. Cogliere l'evoluzione del digital marketing (dal web marketing al social media marketing). → Applicare tecniche di marketing non convenzionale ai servizi/prodotti. → Individuare le modalità di gestione di un sito in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti visitatori. → Utilizzare gli strumenti digitali e i servizi on line nel settore finanziario. → Progettare, ideare e popolare una base dati efficiente che ben descriva la realtà da modellizzare → Gestire, estrapolare e manipolare informazioni molto specifiche in una base dati relazionale, collegando anche più tabelle. → Analizzare una rete informatica per evidenziare eventuali vulnerabilità nello scambio di dati. → Conoscere le principali tecniche di cifratura di un messaggio, differenziando tra cifratura con chiavi simmetriche e asimmetriche. → Conoscere il funzionamento della firma digitale | <ul style="list-style-type: none"> → Pubblicazione su piattaforme di condivisione social e gestione dei profile/spazi condivisi. → CMS per lo sviluppo di siti e portali web (Wordpress). → Tecniche di web marketing. → Presentazioni e video come strumenti di marketing digitale. → Caratteristiche dei social media e social network. → Il viral marketing. → Caratteristiche e specificità delle diverse strategie di marketing, in particolare della vendita on line e dei portali ecommerce. → Normativa (nazionale e comunitaria) sulle licenze relative ai contenuti e al materiale multimediale presente su un sito. → Internet banking. Carte di credito. Pay pal. → Database relazionale: caratteristiche e collegamenti per renderlo efficiente e consistente → Linguaggio SQL: query strutturate per estrarre particolari dati, anche congiungendo più tabelle presenti nel database → Programma MySQL → Sicurezza informatica → Cifratura di un messaggio con chiavi simmetriche e asimmetriche. → Firma digitale |

MODULO N. 0 - RIPASSO DATABASE E LINGUAGGIO SQL BASE

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|--|---|---|
| <p>Cos'è un database</p> <p>Quali sono le caratteristiche principali di un database.</p> <p>Quali sono le regole e i metodi per creare un database relazionale consistente ed efficiente partendo dallo studio della realtà</p> <p>Quali sono le regole base di sintassi del linguaggio SQL.</p> | <p>Saper creare un modello ER efficiente di una realtà specifica.</p> <p>Saper convertire il modello ER in schema logico ed successivamente in schema fisico utilizzando il programma MYSQL.</p> <p>Saper creare un database performante utilizzando il linguaggio SLQ</p> <p>Saper popolare un database utilizzando il linguaggio SLQ</p> <p>Saper eliminare dati all'interno di un database già esistente</p> | <p>Progettare, creare e popolare una base di dati efficiente partendo da una realtà in analisi.</p> <p>Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività e al lavoro in sicurezza sulla base delle istruzioni/indicazioni ricevute e del risultato atteso.</p> <p>Praticare i principi dell'auto-valutazione sulla base delle istruzioni ricevute e del risultato atteso.</p> |
| Obiettivi minimi | Obiettivi minimi | Obiettivi minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Saper creare e popolare un database con il linguaggio SQL seguendo uno schema dato. | Individuare gli elementi, della realtà in analisi da descrivere in un modello ER |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. ● Illustrazione delle rubriche di valutazione ● Microlearning ● Didattica laboratoriale ● Didattica integrata ● Didattica per scenari ● Peer Tutoring | <ul style="list-style-type: none"> ● LMS (Learning Management System): Google Classroom ● Dispense PDF ● Risorse multimediali ● LIM ● Supporti visivi esemplificativi ● Personal computer |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Formativa ● In itinere ● Sommativa | <p>Prove pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rubrica di valutazione specifica per ogni prova ● Auto-valutazione ● Rispetto dei tempi di consegna ● Processo di apprendimento <p>Prove strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Esercitazioni pratiche valutate in itinere (valutazione formativa) ● Verifiche pratiche laboratoriali (valutazione sommativa) ● Prova strutturata | <ul style="list-style-type: none"> ● Correzione delle esercitazioni ● Ripasso delle conoscenze ● Simulazione della prova strutturata |

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| TEMPI | MONTE ORE UDA |
| 1° Quadrimestre: Settembre - Novembre | Nessuna |

MODULO N. 1 - WORDPRESS ADVANCED LEVEL

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|---|---|
| La struttura di un sito e-commerce. I temi per gli e-commerce. Il plugin woocommerce. I widget per personalizzare header e footer. | Saper progettare le pagine di un sito e-commerce. Saper selezionare ed installare il tema più adatto per la creazione di un e-commerce. Saper installare e settare il plugin woo-commerce. Saper progettare l'header ed il footer di un sito e-commerce. | Progettare e realizzare le parti nevralgiche di un sito e-commerce. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività e al lavoro in sicurezza sulla base delle istruzioni/indicazioni ricevute e del risultato atteso. Praticare i principi dell'auto-valutazione sulla base delle istruzioni ricevute e del risultato atteso. |
| Obiettivi minimi | Obiettivi minimi | Obiettivi minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Saper progettare le pagine di un e-commerce con Wordpress in modo guidato e con tempistiche dispensative. | Realizzare parti nevralgiche di un sito e-commerce in modo guidato e con tempistiche dispensative. |

| | |
|---|---|
| METODOLOGIE | STRUMENTI |
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Peer Tutoring • Didattica per scenari • Cooperative learning | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Supporti visivi esemplificativi • Hosting gratuito • Personal Computer |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formativa • In itinere • Sommativa | <p>Prove pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rubrica di valutazione specifica per ogni prova • Auto-valutazione • Rispetto dei tempi di consegna • Processo di apprendimento <p>Prove strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche valutate in itinere (valutazione formativa) • Verifiche pratiche laboratoriali (valutazione sommativa) • Prova strutturata • Elaborato laboratoriale | <ul style="list-style-type: none"> • Correzione delle esercitazioni • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |
| TEMPI | MONTE ORE UDA |

| | |
|---|----------------|
| 1° Quadrimestre: Settembre - Gennaio | Nessuna |
|---|----------------|

| |
|---|
| MODULO N. 2 - LINGUAGGIO SQL: LIVELLO INTERMEDIO |
|---|

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|--|---|---|
| <p>Quali sono le regole e i metodi per interrogare in maniera efficiente un database relazionale</p> <p>Quali sono le regole e i metodi per manipolare i dati di database relazionali</p> <p>Utilizzo di MySQL</p> | <p>Saper interrogare attraverso l'uso di query strutturate un database relazionale utilizzando il linguaggio SQL.</p> <p>Saper estrarre e manipolare dati all'interno di database con query più complesse utilizzando il linguaggio SQL</p> <p>Saper estrarre dati collegando più tabelle presenti in una base dati con query più complesse utilizzando il linguaggio SQL</p> <p>Saper interpretare i dati ottenuti</p> | <p>Interrogare, estrarre, collegare e modificare dati secondo indicazioni precise all'interno di una base dati già esistente.</p> <p>Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività e al lavoro in sicurezza sulla base delle istruzioni/indicazioni ricevute e del risultato atteso.</p> <p>Praticare i principi dell'auto-valutazione sulla base delle istruzioni ricevute e del risultato atteso.</p> |
| Obiettivi Minimi | Obiettivi Minimi | Obiettivi Minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Saper interrogare e manipolare un database con semplici istruzioni SQL | Individuare gli elementi, della realtà in analisi da descrivere in un modello ER |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Didattica per scenari | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Supporti visivi esemplificativi • Personal computer |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • In itinere • Sommativa | <p>Prove strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prova strutturata | <ul style="list-style-type: none"> • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |

| TEMPI | MONTE ORE UDA |
|---|---------------|
| 1° Quadrimestre: Novembre 2° Quadrimestre: Marzo | Nessuna |

MODULO N. 3 - CITTADINANZA DIGITALE (MODULO DI ED. CIVICA)

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|---|--|
| Privacy Policy, GDPR. Data breach. Cyber sicurezza. Il plugin Wordfence. Conoscere le procedure da attivare in caso di Data breach. | Sapere quali sono i rischi per cui si incorre in un Data breach. Sapere quali sono i plugin di Wordpress per proteggere il sito dal furto dei dati. Saper gestire i contenuti di un sito e-commerce, le transazioni e la raccolta dei dati in ossequio alla Normativa (nazionale e comunitaria). Saper attivare le procedure disposte dal Garante. | Predisporre e curare la raccolta, la gestione e la protezione dei dati nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie. Riconoscere le situazioni di rischio generale e specifico in merito ai reati informatici. Approntare le misure più adatte di contrasto e prevenzione. |
| Obiettivi minimi | Obiettivi minimi | Obiettivi minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Sapere impostare il plugin Wordfence. | Riconoscere le situazioni di rischio generale e specifico in merito alla raccolta dei dati su un sito internet. |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Didattica per scenari | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Supporti visivi esemplificativi • Personal computer |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • In itinere • Sommativa | Prove strutturate: <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prova strutturata | <ul style="list-style-type: none"> • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |
| TEMPI | MONTE ORE UDA |
| 1° Quadrimestre: Dicembre | Nessuna |

MODULO N. 4 - WEB MARKETING E SOCIAL MEDIA MARKETING**UDA: AGROCOMMERCE**

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|---|---|
| Cos'è una newsletter. Cos'è una campagna di newsletter marketing. Come si struttura il flusso di lavoro di una campagna newsletter marketing finalizzata alla sponsorizzazione di un prodotto. Cos'è mailchimp. I plugin per le newsletter. | Saper utilizzare l'editor di wordpress per trasformare articoli in newsletter. Saper individuare gli elementi caratterizzanti di una newsletter. Saper strutturare una parte del flusso di lavoro di una campagna marketing per e-commerce. Saper utilizzare gli strumenti utili a pianificare un piano editoriale per newsletter. | Partecipare alla realizzazione di azioni di marketing strategico e operativo per la stesura di un piano di promozione di un prodotto o di una famiglia di prodotti, adattandolo alla realtà aziendale e al settore produttivo di riferimento, in un contesto strutturato e in presenza di possibili mutamenti del contesto. Pianificare, progettare e realizzare una strategia di comunicazione tramite newsletter. Praticare i principi dell'auto-valutazione sulla base delle istruzioni ricevute e del risultato atteso. |
| Obiettivi minimi | Obiettivi minimi | Obiettivi minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Saper utilizzare l'editor di wordpress per trasformare articoli in newsletter in modo guidato. | Pianificare, progettare e realizzare un piano di promozione web per un prodotto in modo guidato. |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Peer Tutoring • Didattica per scenari • Cooperative learning | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Programmi di grafica • Personal Computer • BYOD |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formativa • In itinere • Sommativa | <p>Prove pratiche e compito di realtà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rubrica di valutazione specifica per ogni prova • Auto-valutazione • Rispetto dei tempi di consegna • Processo di apprendimento <p>Prove strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche valutate in itinere (valutazione formativa) • Verifiche pratiche laboratoriali (valutazione sommativa) | <ul style="list-style-type: none"> • Correzione delle esercitazioni • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |

| | |
|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Prova strutturata • Elaborato laboratoriale | |
| TEMPI | MONTE ORE UDA |
| 1° Quadrimestre: Gennaio 2° Quadrimestre: Marzo - Aprile | Cinque |

MODULO N. 5 - WORDPRESS ADVANCED LEVEL

UDA: AGROCOMMERCE

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|--|--|
| Il catalogo prodotti di un'azienda agro-alimentare. I plugin per l'emissione di una fattura. I plugin per la gestione della spedizione. I plugin per la gestione di un gateway di pagamento. | Saper adattare un tema e-commerce per un'azienda di prodotti agro-alimentari. Saper selezionare ed installare i migliori plugin per la gestione di un e-commerce in ossequio alla normativa vigente, alla strategia di comunicazione, alla user experience. Saper impostare in modo corretto i plugin secondo gli scopi previsti. Saper individuare le criticità di progettazione per migliorare la user-experience. | Progettare e realizzare un sito e-commerce che soddisfi i requisiti di sicurezza, usabilità e finalità di comunicazione in base ad un brief dato in merito ad un contesto strutturato. Ricercare, selezionare, installare, impostare ed applicare i plugin di Wordpress per soddisfare le strategie di comunicazione e di vendita e gli elementi progettuali previsti. Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di attività e al lavoro in sicurezza sulla base delle istruzioni/indicazioni ricevute e del risultato atteso. |
| Obiettivi minimi | Obiettivi minimi | Obiettivi minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Saper impostare un tema per e-commerce in modo guidato. | Progettare e realizzare pagine di un sito e-commerce in modo guidato. |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Peer Tutoring • Didattica per scenari • Cooperative learning • Service Learning | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Supporti visivi esemplificativi • Hosting gratuito • Personal Computer |
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formativa • In itinere • Sommativa | Prove pratiche e compito di realtà: <ul style="list-style-type: none"> • Rubrica di valutazione specifica per ogni prova • Auto-valutazione • Rispetto dei tempi di consegna • Processo di apprendimento Prove strutturate: <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche valutate in itinere (valutazione formativa) • Verifiche pratiche laboratoriali (valutazione sommativa) • Prova strutturata • Elaborato laboratoriale | <ul style="list-style-type: none"> • Correzione delle esercitazioni • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |
| TEMPI | MONTE ORE UDA |
| 2° Quadrimestre: Febbraio - Maggio | Sei |

MODULO N. 6 - SICUREZZA E CRITTOGRAFIA (ED. CIVICA)

| Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|--|---|
| <p>Sicurezza della rete informatica</p> <p>Origini della crittografia e cifratura di un messaggio.</p> <p>Cifrari a chiavi simmetriche e metodologie di scambio di chiavi</p> <p>Cifrari a chiavi asimmetriche,</p> <p>Firma digitale</p> | <p>Sapere quali sono le principali vulnerabilità di un sistema informatico.</p> <p>Sapere quali sono e come funzionano le principali tecniche di cifratura di un messaggio, differenziando tra cifratura con chiavi simmetriche e asimmetriche.</p> <p>Sapere come funziona il meccanismo di firma digitale.</p> | <p>Riconoscere le situazioni di rischio generale e specifico in merito alla sicurezza della rete informatica. Approntare le misure più adatte di contrasto e prevenzione.</p> <p>Conoscere il meccanismo, i punti di forza o debolezza di un eventuale algoritmo di cifratura a chiavi simmetriche o asimmetriche.</p> <p>Conoscere il funzionamento della firma digitale e come viene garantita la sua integrità</p> |
| Obiettivi Minimi | Obiettivi Minimi | Obiettivi Minimi |
| Riportare in modo sintetico le conoscenze fondamentali. | Sapere quali sono le principali vulnerabilità di un sistema informatico e il meccanismo delle principali tecniche di cifratura | Riconoscere le situazioni di rischio generale e specifico in merito alla sicurezza della rete informatica. |

| METODOLOGIE | STRUMENTI |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Illustrazione agli allievi del programma, del modulo di lavoro e degli obiettivi. • Microlearning • Illustrazione delle rubriche di valutazione • Auto-valutazione • Didattica laboratoriale • Didattica integrata • Peer Tutoring • Didattica per scenari • Cooperative learning • Service Learning | <ul style="list-style-type: none"> • LMS (Learning Management System): Google Classroom • Dispense PDF • Risorse multimediali • LIM • Supporti visivi esemplificativi • Hosting gratuito • Personal Computer |

| | |
|--|---|
| VALUTAZIONE | CRITERI DI VALUTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formativa • In itinere • Sommativa | <p>Prove pratiche e compito di realtà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rubrica di valutazione specifica per ogni prova • Auto-valutazione • Rispetto dei tempi di consegna • Processo di apprendimento <p>Prove strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Griglia di valutazione specifica per ogni prova |
| STRUMENTI DI VERIFICA | STRATEGIE DI RECUPERO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche valutate in itinere (valutazione formativa) • Verifiche pratiche laboratoriali (valutazione sommativa) • Prova strutturata • Elaborato laboratoriale | <ul style="list-style-type: none"> • Correzione delle esercitazioni • Ripasso delle conoscenze • Simulazione della prova strutturata |
| TEMPI | MONTE ORE UDA |
| 2° Quadrimestre: Marzo - Maggio | Nessuna |