



Glossario per il Turismo

Pillole di definizioni: l'ABC della conoscenza.

Suggerimenti per i Comuni e gli Ambiti turistici della Toscana



Questo glossario è nato dalla necessità emersa nei confronti costanti con il personale dei Comuni e degli Ambiti Turistici ed è stato costruito durante gli incontri di InFormazione (l'iniziativa di Anci Toscana, Regione Toscana, Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana con l'organizzazione tecnica della Scuola Anci Toscana rivolta a operatori degli IAT, Ambiti, Comuni, Amministratori, funzionari uffici turismo, soggetti gestori IAT, ProLoco).

Un documento che non ha la pretesa di essere esaustivo, ma che vuole essere di supporto alle persone che iniziano a lavorare nel settore del turismo all'interno dei Comuni e degli Ambiti o che, pur lavorandoci da tempo, potrebbero avere bisogno di uno strumento di sintesi di quelle che sono le principali definizioni che riguardano alcune tematiche della materia turistica. Uno strumento snello da tenere a portata di mano o da utilizzare con nuovi collaboratori.

Suggerimenti di lettura - Abbiamo pensato di ripetere i contenuti in due sezioni: nella prima trovate le definizioni una dietro l'altra per argomenti, temi (come in un ricettario dove siamo abituati a cercare "antipasti, primi...dolci"); nella seconda parte le definizioni sono in ordine alfabetico per una rapida ricerca.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
TURISMO	Insieme delle attività e dei servizi riguardanti le persone che si spostano al di fuori del loro 'ambiente abituale', per vacanza o per motivi di lavoro. Rientrano nei flussi turistici tutti gli spostamenti non abituali, con pernottamento (viaggi) o senza (escursioni).
ESCURSIONISTA	Visitatore che non trascorre neanche una notte nel luogo visitato.
TURISTA	Individuo che soggiorna almeno una notte nel luogo di destinazione e per una durata massima non superiore ad un anno.
SHORT BREAK	Viaggi da uno a tre pernottamenti nella destinazione.
PROVENIENZA	Esprime la Nazione o la Provincia Italiana in cui il turista (o cliente) abitualmente risiede.
ARRIVI	Il numero di clienti, italiani e stranieri, ospitati negli esercizi ricettivi (alberghieri o complementari) nel periodo considerato (numero di clienti che hanno effettuato il check in negli esercizi ricettivi nel periodo di riferimento).
PRESENZE	Il numero delle notti trascorse dai clienti negli esercizi ricettivi (alberghieri o complementari).
PERMANENZA MEDIA	Rapporto tra presenze turistiche e arrivi turistici.
IMPOSTA DI SOGGIORNO	Detta anche "tassa di soggiorno", in Italia è un'imposta di carattere locale applicata a carico delle persone che alloggiano nelle strutture ricettive del Comune che ha deliberato per la sua applicazione.
OFFERTA TURISTICA	L'insieme di risorse e attività destinate a soddisfare la domanda turistica (è l'insieme di servizi che vengono proposti ai turisti per soddisfare i propri bisogni).



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
PRODOTTO TURISTICO	L'insieme di beni e servizi di un territorio che, messi a sistema, compongono un'offerta in grado di rispondere alle esigenze di specifici segmenti della domanda turistica.
ESPERIENZA	Si intendono servizi, esperienze singole, pacchetti, tour (esempio: corso di cucina, laboratorio artigianale, ...).
DOMANDA TURISTICA	L'insieme di tutti i beni e servizi richiesti da parte dei turisti.
PROFILAZIONE TURISTICA	È di fondamentale importanza per impostare qualsiasi strategia o politica turistica. Serve a conoscere il turista/escursionista che arriva nella destinazione: chi è, da dove arriva, come viaggia, con chi viaggia, quanto spende, dove dorme, cosa fa, dove mangia, cosa si aspetta, desideri, gusti, cosa cerca, la sua motivazione principale di viaggio e le altre cose che fa/ cerca, come si sposta una volta a destinazione, verso quali altre destinazioni, genere, età, ecc. In sintesi, è una raccolta dei dati qualitativi relativi alla domanda turistica, al fine di raccogliere informazioni utili (con successiva elaborazione) dei profili per la definizione dei target di mercato e organizzare al meglio l'offerta.
ESERCIZI ALBERGHIERI	Gli alberghi da 1 a 5 stelle, i villaggi albergo, le residenze turistico alberghiere, le residenze d'epoca alberghiere, le dimore storiche, gli alberghi diffusi, i centri benessere (beauty farm), i centri congressi e conferenze e tutte le altre tipologie di alloggio che in base alle normative regionali sono assimilabili agli alberghi (pensioni, motel ecc.).



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
ESERCIZI EXTRA-ALBERGHIERI	Tutto ciò che non rientra nella categoria "Alberghiero" (campeggi e le aree attrezzate per camper e roulotte, villaggi turistici, locazioni turistiche brevi, agriturismi, case per ferie, ostelli per la gioventù, rifugi di montagna, gli altri esercizi ricettivi non altrove classificati e i bed and breakfast).
ESERCIZI RICETTIVI	Insieme degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri.
POSTO LETTO	Letto singolo della struttura ricettiva. Un letto matrimoniale equivale a due posti letto.
STRUTTURE RICETTIVE E CLASSIFICAZIONE IN TOSCANA	L.R. n. 86 del 20 dicembre 2016 (TESTO UNICO) disciplina il sistema organizzativo del turismo della Regione Toscana, le strutture turistico ricettive, le imprese e le professioni del turismo (regolamento di attuazione del T.U. entrato in vigore l'11 agosto 2018) http://raccoltanormativa.consiglio.regione.toscana.it/articolo?urndoc=urn:nir:regione.toscana:regolamento.giunta:2018-08-07;47/R&dl_t=text/xml&dl_a=y&dl_id=&pr=idx,0;artic,0;articparziale,1&anc=tit3
AGRITURISMO	Azienda agricola che opera nel settore turistico offrendo vitto e alloggio nella propria azienda. L'attività agrituristica in Toscana è disciplinata da apposita normativa che fa riferimento al settore dell'agricoltura (L.R. 23 giugno 2003, n. 30 e successive modifiche).
PUNTO INFORMATIVO	Location, segnaletica di indicazione, orari di apertura, localizzazione, arredi, personale.



NOME, TERMINE

DEFINIZIONE

IAT - INFORMAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

Gli uffici di informazione e accoglienza di interesse regionale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente all'intero territorio regionale e sono situati nei luoghi interessati da importanti flussi di turismo di transito quali: aeroporti internazionali, stazioni ferroviarie con presenza di alta velocità e porti di attracco per turismo croceristico. Gli uffici di informazione e accoglienza locale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente al territorio di riferimento e sono preferibilmente collocati nei centri storici o in prossimità delle principali attrattive turistiche o nei pressi degli snodi viari rilevanti. Svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente al territorio di riferimento (almeno dell'Ambito Turistico di appartenenza). La Regione Toscana ha dato delle direttive per realizzare una cartellonistica unica per tutti gli Uffici di Informazione che operano sul territorio regionale: http://www301.regione.toscana.it/bancadati/atti/Contenuto.xml?id=5233780&nomeFile=Decreto_n.18057_del_31-10-2019-Allegato-A



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE

DEFINIZIONE

SPESA TURISTICA

Somma delle spese effettuate dai visitatori per l'acquisto di beni e servizi utilizzati per e durante la vacanza. La spesa turistica (o del viaggio) per la rilevazione Banca d'Italia, "Il turismo internazionale", è la spesa totale in beni e servizi sostenuta da un viaggiatore, o per conto di un viaggiatore, in relazione al soggiorno all'estero del viaggiatore stesso (sono incluse le spese di particolari soggetti che non sono considerati viaggiatori come i lavoratori stagionali e frontalieri e coloro che si recano all'estero per motivi di studio o per ricevere trattamenti sanitari, e le spese di trasporto per spostamenti all'interno del paese visitato mentre sono escluse le spese per il trasporto internazionale). La spesa del viaggio per la rilevazione Istat, "Viaggi e vacanze", include tutte le spese finalizzate al viaggio, sostenute prima della partenza, durante il viaggio o al ritorno, in conseguenza del viaggio stesso. È composta dalle spese per il trasporto, per l'alloggio e dalle restanti spese (pasti, acquisti vari, attività ricreative, culturali e sportive, souvenir, ecc.).



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
DESTINAZIONE	<p>La destinazione è uno "spazio geografico" (paese, regione, luogo, comprensorio, piccola località) immaginato e (dopo la decisione di viaggio) scelto dal turista o dal segmento di turisti come meta. La delimitazione geografica varia, in base all'origine dell'ospite, alle conoscenze e alle informazioni che l'ospite (potenziale) ha sulla destinazione e al contesto in base alla scelta del viaggio. Inoltre, ogni visitatore definisce la destinazione come una combinazione di prodotti e servizi che intende utilizzare nella delimitazione geografica che decide. Pertanto, la destinazione</p>
MANAGEMENT DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE	<p>Si intende l'insieme delle attività di gestione del territorio sotto il profilo turistico. Esso contiene le attività finalizzate a migliorare l'accessibilità alle destinazioni, la mobilità al loro interno, la loro attrattività, la loro accoglienza, lo sviluppo di infrastrutture e strutture per migliorarne la fruizione e, infine, il supporto alla competitività delle imprese turistiche.</p>
MERCATO	<p>Identifica la domanda attuale o potenziale per la destinazione (quella che stiamo considerando come destinazione), ovvero la regione geografica di provenienza dei turisti correlata ai diversi segmenti di offerta (prodotti turistici, ovvero tipologie di viaggio). La scelta dei mercati dovrebbe essere quanto più precisa possibile indicando, quando disponibili, aree geografiche, regioni e città metropolitane dei paesi dove si intende concentrare gli sforzi (ad esempio partendo dalle città che hanno collegamenti aerei diretti).</p>



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
MERCATI TRADIZIONALI	I Paesi stranieri e le regioni italiane da cui provengono i flussi turistici principali verso la destinazione.
MERCATI RILEVANTI	I Paesi e le regioni italiane da cui provengono flussi turistici rilevanti verso la destinazione.
MERCATI EMERGENTI	Paesi e regioni i cui flussi turistici non sono di dimensioni notevoli nella destinazione, ma per prospettive di crescita o per questioni sociali-economiche o politiche è opportuno considerare.
MERCATI DI PROSSIMITÀ	Mercati distanti fino a tre ore di auto – treno (luogo di origine – destinazione)
MERCATI SHORT-HAUL	Mercati raggiungibili con aereo distanti fino a 1.500 Km
MERCATI MEDIUM-HAUL	Mercati raggiungibili in aereo distanti da 1.500 a 4.000 Km
MERCATI LONG-HAUL	Mercati raggiungibili in aereo distanti più di 4.000 Km
MARKETPLACE	Sono siti che si occupano della intermediazione per la vendita di beni o servizi (nel turismo di servizi turistici: dai biglietti dei teatri/ musei, alle visite guidate, da pacchetti ad esperienze, camere, transfert ecc.). E' un "negozio online" che non è di proprietà del produttore/ fornitore di servizi, ma offre uno spazio di vendita per servizi/prodotti turistici.
PROMOZIONE TURISTICA	Con promozione turistica si fa riferimento ad attività quali la comunicazione, la pubblicità, il marketing diretto, la promo-commercializzazione, le pubbliche relazioni, l'organizzazione di eventi a fini promozionali, le relazioni con i media, ecc. In Toscana il Testo Unico attribuisce esclusivamente a Toscana Promozione Turistica la competenza della promozione turistica.



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
GOVERNANCE	Si intende l'insieme di principi di coordinamento, regole e modelli di cooperazione utilizzati da operatori turistici privati e settore pubblico per prendere decisioni comuni e attuare politiche che impattano sulla destinazione turistica nella quale operano. Rientra nella governance il modo in cui si rendicontano i risultati conseguiti e le risorse impiegate.
TESTO UNICO DEL SISTEMA TURISTICO REGIONALE	L.R. n. 86 del 20 dicembre 2016 disciplina il sistema organizzativo del turismo della Regione Toscana, le strutture turistico ricettive, le imprese e le professioni del turismo (regolamento di attuazione del T.U. entrato in vigore l'11 agosto 2018).
REGIONE TOSCANA	Ente con il ruolo di: legislatore, governo delle complessive politiche di sviluppo turistico, definizione degli indirizzi strategici, rappresentazione gli interessi collettivi dell'intero sistema degli attori del pubblico e del privato presso i tavoli di concertazione governativi nazionali. La Giunta Regionale approva annualmente il Piano delle attività di promozione, individua le attività attribuite a Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana Promozione.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
TOSCANA PROMOZIONE TURISTICA (TPT)	Agenzia regionale, a cui è affidato il compito di coordinare il lavoro di costruzione e promozione delle destinazioni e dei prodotti turistici territoriali che compongono l'offerta regionale (è la DMO regionale). Collaborando con Ambiti Turistici e Prodotti Turistici Omogenei evolve il proprio ruolo dall'essere il soggetto responsabile esclusivo della promozione turistica ad avere un compito ben più complesso: abilitare un'intera destinazione composta da tutti i territori regionali affinché siano tutti i suoi stakeholder a veicolare un unico messaggio di marketing efficace, chiaro, personalizzato e di valore.
FONDAZIONE SISTEMA TOSCANA (FST)	Agenzia regionale, a cui è affidato il compito di supportare le azioni di sviluppo turistico in ambito digitale (promozione attraverso le nuove forme di comunicazione: VisitTuscany, Toscana Ovunque Bella).



NOME, TERMINE

DEFINIZIONE

AMBITO TURISTICO OMOGENEO

È lo strumento per le amministrazioni locali (i Comuni) per associarsi e progettare le azioni di sviluppo del turismo insieme a Toscana Promozione Turistica. E' una forma organizzativa prevista dalla L.R. 86/2016 per la gestione associata sovracomunale dei servizi di informazione e accoglienza turistica, organizzazione dell'offerta, coordinamento e valorizzazione del territorio, costruzione della governance turistica dell'Ambito, sviluppo di sinergie e forme di cooperazione fra soggetti pubblici e privati coinvolti nel governo della destinazione. Attraverso la ricerca e la condivisione dei fattori di specificità del territorio di riferimento vengono definite le strategie per lo sviluppo dei prodotti turistici dell'Ambito. Attraverso l'individuazione di una visione e obiettivi condivisi tra tutti gli attori territoriali, vengono individuate le azioni e le necessarie risorse organizzative e finanziarie, sia in termini di strumenti che di analisi dei risultati. L'Ambito è il risultato di 3 componenti: un programma di sviluppo con i relativi progetti attuativi, un'intesa tra soggetti pubblici e fra pubblico e privato, un territorio di riferimento. Gli Abiti Turistici in Toscana, istituiti con legge, sono 28.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
PRODOTTO TURISTICO OMOGENEO (PTO)	<p>Fa parte del sistema di governance del turismo in Toscana, è l'insieme di beni e di servizi di un territorio che compongono un'offerta in grado di rispondere alle esigenze di specifici segmenti della domanda turistica. Per realizzare un'offerta turistica di qualità, i Comuni possono associarsi per tipologia di prodotto turistico, mediante la stipula di una convenzione. Deve avere valenza regionale.</p>
CONFERENZA DEI SINDACI DELL'AMBITO	<p>E' l'organo di governo dell'Ambito Turistico (sono i Comuni convenzionati). Ha il compito di approvare le convenzioni stipulate dal comune responsabile dell'esercizio associato (comune capofila di Ambito) con Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana; formulare indirizzi per la predisposizione del Piano annuale di indirizzo delle attività, vigilare sull'attuazione del Piano e sull'esercizio delle attività inerenti la gestione associata dando le opportune direttive, approvare la relazione annuale delle attività svolte.</p>
CAPOFILA DELL'AMBITO TURISTICO/ O PTO	<p>Si intende il Comune che all'interno dell'Ambito Turistico/ o PTO coordina ed esercita le funzioni previste (stipula per conto dei Comuni aderenti la convenzione con Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana, promuove e coordina la costituzione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione (OTD) per la programmazione e il monitoraggio delle strategie e delle attività turistiche, coordina le attività per conto di tutti i Comuni secondo le strategie stabilite, ...).</p>



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
CONSULTA	L'attività di osservatorio turistico di destinazione (OTD) è svolta mediante una consulta presieduta dal rappresenta e del Comune capoluogo di provincia o della città metropolitana di Firenze oppure del Comune responsabile della gestione associata dell'Ambito territoriale o capofila dell'associazione per prodotto turistico omogeneo e composta da rappresentanti dei Comuni interessati, nonché da esperti o portatori di interessi operanti direttamente o indirettamente nel settore del turismo che rappresentano.
OSSERVATORIO TURISTICO DI DESTINAZIONE (OTD)	Osservatorio Turistico di Destinazione: attività di confronto e misurazione in merito ai fenomeni collegati al turismo svolta esclusivamente a livello di singolo Ambito territoriale e orientata alla valutazione, in modo continuativo.
DMO	Destination Management Organization: organizzazione, prevalentemente senza scopo di lucro, che si occupa delle strategie di gestione coordinata di tutti gli elementi che costituiscono una destinazione.
DMC	Destination Management (Marketing) Company: società autonoma, di forma variabile, che si occupa della costruzione e commercializzazione di prodotti e servizi turistici, dotata di competenze specialistiche.
DMP	Destination Management Plan: contiene le linee strategiche, obiettivi condivisi, azioni, risorse organizzative e finanziarie, strumenti attuativi dell'Ambito.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
TUSCANYTOGETHER	È un nuovo metodo di lavoro avviato da Toscana Promozione Turistica che ha attivato una collaborazione virtuosa verso il basso (nella costruzione e gestione della offerta territoriale) e verso l’alto (nell’ingaggio della domanda più conveniente per il nostro modello di sviluppo). https://team.toscanapromozione.it/
LINEE GUIDA PER LA GOVERNANCE DELLA PROMOZIONE TURISTICA REGIONALE	Documento con cui si vuole tradurre in metodi e strumenti operativi la governance disegnata dalla Legge, approfondendo le relazioni, le leve e gli strumenti a cui fare riferimento per collaborare. Linee guida scaricabili all’indirizzo: https://team.toscanapromozione.it/wp-content/uploads/2019/12/Linee-guida-per-ambiti-e-PTO.pdf
PIATTAFORMA DI PROGRAMMAZIONE	L’evoluzione delle Linee Guida per gli Ambiti Turistici: la piattaforma digitale di co-programmazione nata ad ottobre 2020 con cui oltre 240 Comuni raggruppati nei 28 Ambiti, con la Regione Toscana e le sue Agenzie (TPT e FST) collaborano per definire la strategia regionale. Un metodo di programmazione attraverso cui gli Ambiti hanno proposto i «prodotti» e TPT costruito le aree prodotte dell’offerta turistica regionale e il Piano di promozione.
VISITTUSCANY	Sito ufficiale della Destinazione Toscana www.visittuscany.com
MAKE	La piattaforma collaborativa fra Enti istituzionali ed operatori turistici della Toscana, per promuovere insieme la destinazione Toscana – https://make.visittuscany.com/it



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
TOSCANA OVUNQUE BELLA	È un progetto di crowd (sourced) storytelling che ha l'ambizione di raccontare la Regione Toscana in modo nuovo e condiviso, promuovendo ogni giorno dell'anno uno dei 273 Comuni toscani e tutti i Comuni per 365 giorni l'anno – www.toscanaovunquebella.it
VETRINA TOSCANA	È il programma intersettoriale per lo sviluppo innovativo di collaborazioni di filiera tra la rete regionale dei pubblici esercizi e le produzioni agroalimentari ed artigianali tipiche toscane – www.vetrina.toscana.it
CULTURA DELL'ACCOGLIENZA	In che modo gli operatori turistici (pubblici e privati) e i residenti si relazionano con i turisti? Sono attenti ai loro bisogni? Sono aperti e pronti ad aiutarli? Ogni soggetto presente in un territorio contribuisce a rendere quel territorio più o meno accogliente. Questo richiede progetti condivisi, formazione, e campagne di sensibilizzazione. Ma anche un complesso di servizi pubblici per l'informazione e l'accoglienza dei turisti sui territori, gestiti in rete in modo da garantire una efficace assistenza ai turisti durante l'intera fase di visita.
CAMMINO	Un percorso, con un tema significativo, a cui il cammino è intitolato. Un tema che può essere spirituale, storico, religioso, culturale, artistico, naturalistico o altro.
CICLOVIA	Un percorso protetto o comunque riservato alle biciclette, dove il traffico motorizzato è generalmente escluso.

Glossario per il turismo - in ordine alfabetico





NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
AGRITURISMO	Azienda agricola che opera nel settore turistico offrendo vitto e alloggio nella propria azienda. L'attività agrituristica in Toscana è disciplinata da apposita normativa che fa riferimento al settore dell'agricoltura (L.R. 23 giugno 2003, n. 30 e successive modifiche).
AMBITO TURISTICO OMOGENEO	È lo strumento per le amministrazioni locali (i Comuni) per associarsi e progettare le azioni di sviluppo del turismo insieme a Toscana Promozione Turistica. E' una forma organizzativa prevista dalla L.R. 86/2016 per la gestione associata sovracomunale dei servizi di informazione e accoglienza turistica, organizzazione dell'offerta, coordinamento e valorizzazione del territorio, costruzione della governance turistica dell'Ambito, sviluppo di sinergie e forme di cooperazione fra soggetti pubblici e privati coinvolti nel governo della destinazione. Attraverso la ricerca e la condivisione dei fattori di specificità del territorio di riferimento vengono definite le strategie per lo sviluppo dei prodotti turistici dell'Ambito. Attraverso l'individuazione di una visione e obiettivi condivisi tra tutti gli attori territoriali, vengono individuate le azioni e le necessarie risorse organizzative e finanziarie, sia in termini di strumenti che di analisi dei risultati. L'Ambito è il risultato di 3 componenti: un programma di sviluppo con i relativi progetti attuativi, un'intesa tra soggetti pubblici e fra pubblico e privato, un territorio di riferimento. Gli Abiti Turistici in Toscana, istituiti con legge, sono 28.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
ARRIVI	Il numero di clienti, italiani e stranieri, ospitati negli esercizi ricettivi (alberghieri o complementari) nel periodo considerato (numero di clienti che hanno effettuato il check in negli esercizi ricettivi nel periodo di riferimento).
CAMMINO	Un percorso, con un tema significativo, a cui il cammino è intitolato. Un tema che può essere spirituale, storico, religioso, culturale, artistico, naturalistico o altro.
CAPOFILA DELL'AMBITO TURISTICO/ O PTO	Si intende il Comune che all'interno dell'Ambito Turistico/ o PTO coordina ed esercita le funzioni previste (stipula per conto dei Comuni aderenti la convenzione con Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana, promuove e coordina la costituzione dell'Osservatorio Turistico di Destinazione (OTD) per la programmazione e il monitoraggio delle strategie e delle attività turistiche, coordina le attività per conto di tutti i Comuni secondo le strategie stabilite, ...).
CICLOVIA	Un percorso protetto o comunque riservato alle biciclette, dove il traffico motorizzato è generalmente escluso.
CONFERENZA DEI SINDACI DELL'AMBITO	E' l'organo di governo dell'Ambito Turistico (sono i Comuni convenzionati). Ha il compito di approvare le convenzioni stipulate dal comune responsabile dell'esercizio associato (comune capofila di Ambito) con Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana; formulare indirizzi per la predisposizione del Piano annuale di indirizzo delle attività, vigilare sull'attuazione del Piano e sull'esercizio delle attività inerenti la gestione associata dando le opportune direttive, approvare la relazione annuale delle attività svolte.



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
CONSULTA	<p>L'attività di osservatorio turistico di destinazione (OTD) è svolta mediante una consulta presieduta dal rappresenta e del Comune capoluogo di provincia o della città metropolitana di Firenze oppure del Comune responsabile della gestione associata dell'Ambito territoriale o capofila dell'associazione per prodotto turistico omogeneo e composta da rappresentanti dei Comuni interessati, nonché da esperti o portatori di interessi operanti direttamente o indirettamente nel settore del turismo che rappresentano.</p>
CULTURA DELL'ACCOGLIENZA	<p>In che modo gli operatori turistici (pubblici e privati) e i residenti si relazionano con i turisti? Sono attenti ai loro bisogni? Sono aperti e pronti ad aiutarli? Ogni soggetto presente in un territorio contribuisce a rendere quel territorio più o meno accogliente. Questo richiede progetti condivisi, formazione, e campagne di sensibilizzazione. Ma anche un complesso di servizi pubblici per l'informazione e l'accoglienza dei turisti sui territori, gestiti in rete in modo da garantire una efficace assistenza ai turisti durante l'intera fase di visita.</p>
DESTINAZIONE	<p>La destinazione è uno "spazio geografico" (paese, regione, luogo, comprensorio, piccola località) immaginato e (dopo la decisione di viaggio) scelto dal turista o dal segmento di turisti come meta. La delimitazione geografica varia, in base all'origine dell'ospite, alle conoscenze e alle informazioni che l'ospite (potenziale) ha sulla destinazione e al contesto in base alla scelta del viaggio. Inoltre, ogni visitatore definisce la destinazione come una combinazione di prodotti e servizi che intende utilizzare nella delimitazione geografica che decide. Pertanto, la destinazione</p>



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
DMC	Destination Management (Marketing) Company: società autonoma, di forma variabile, che si occupa della costruzione e commercializzazione di prodotti e servizi turistici, dotata di competenze specialistiche.
DMO	Destination Management Organization: organizzazione, prevalentemente senza scopo di lucro, che si occupa delle strategie di gestione coordinata di tutti gli elementi che costituiscono una destinazione.
DMP	Destination Management Plan: contiene le linee strategiche, obiettivi condivisi, azioni, risorse organizzative e finanziarie, strumenti attuativi dell'Ambito.
DOMANDA TURISTICA	L'insieme di tutti i beni e servizi richiesti da parte dei turisti.
ESCURSIONISTA	Visitatore che non trascorre neanche una notte nel luogo visitato.
ESERCIZI ALBERGHIERI	Gli alberghi da 1 a 5 stelle, i villaggi albergo, le residenze turistico alberghiere, le residenze d'epoca alberghiere, le dimore storiche, gli alberghi diffusi, i centri benessere (beauty farm), i centri congressi e conferenze e tutte le altre tipologie di alloggio che in base alle normative regionali sono assimilabili agli alberghi (pensioni, motel ecc.).
ESERCIZI EXTRA-ALBERGHIERI	Tutto ciò che non rientra nella categoria "Alberghiero" (campeggi e le aree attrezzate per camper e roulotte, villaggi turistici, locazioni turistiche brevi, agriturismi, case per ferie, ostelli per la gioventù, rifugi di montagna, gli altri esercizi ricettivi non altrove classificati e i bed and breakfast).
ESERCIZI RICETTIVI	Insieme degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri.
ESPERIENZA	Si intendono servizi, esperienze singole, pacchetti, tour (esempio: corso di cucina, laboratorio artigianale, ...).



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
FONDAZIONE SISTEMA TOSCANA (FST)	<p>Agenzia regionale, a cui è affidato il compito di supportare le azioni di sviluppo turistico in ambito digitale (promozione attraverso le nuove forme di comunicazione: VisitTuscany, Toscana Ovunque Bella).</p>
GOVERNANCE	<p>Si intende l'insieme di principi di coordinamento, regole e modelli di cooperazione utilizzati da operatori turistici privati e settore pubblico per prendere decisioni comuni e attuare politiche che impattano sulla destinazione turistica nella quale operano. Rientra nella governance il modo in cui si rendicontano i risultati conseguiti e le risorse impiegate.</p>
IAT - INFORMAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA	<p>Gli uffici di informazione e accoglienza di interesse regionale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente all'intero territorio regionale e sono situati nei luoghi interessati da importanti flussi di turismo di transito quali: aeroporti internazionali, stazioni ferroviarie con presenza di alta velocità e porti di attracco per turismo croceristico. Gli uffici di informazione e accoglienza locale svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente al territorio di riferimento e sono preferibilmente collocati nei centri storici o in prossimità delle principali attrattive turistiche o nei pressi degli snodi viari rilevanti. Svolgono i servizi di informazione e accoglienza turistica relativamente al territorio di riferimento (almeno dell'Ambito Turistico di appartenenza). La Regione Toscana ha dato delle direttive per realizzare una cartellonistica unica per tutti gli Uffici di Informazione che operano sul territorio regionale: http://www301.regione.toscana.it/bancadati/atti/Contenuto.xml?id=5233780&nomeFile=Decreto_n.18057_del_31-10-2019-Allegato-A</p>



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
IMPOSTA DI SOGGIORNO	Detta anche "tassa di soggiorno", in Italia è un'imposta di carattere locale applicata a carico delle persone che alloggiano nelle strutture ricettive del Comune che ha deliberato per la sua applicazione.
LINEE GUIDA PER LA GOVERNANCE DELLA PROMOZIONE TURISTICA REGIONALE	Documento con cui si vuole tradurre in metodi e strumenti operativi la governance disegnata dalla Legge, approfondendo le relazioni, le leve e gli strumenti a cui fare riferimento per collaborare. LINEE GUIDA SCARICABILI ALL'INDIRIZZO: https://team.toscanapromozione.it/wp-content/uploads/2019/12/Linee-guida-per-ambiti-e-PTO.pdf
MAKE	La piattaforma collaborativa fra Enti istituzionali ed operatori turistici della Toscana, per promuovere insieme la destinazione Toscana – https://make.visittuscany.com/it
MANAGEMENT DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE	Si intende l'insieme delle attività di gestione del territorio sotto il profilo turistico. Esso contiene le attività finalizzate a migliorare l'accessibilità alle destinazioni, la mobilità al loro interno, la loro attrattività, la loro accoglienza, lo sviluppo di infrastrutture e strutture per migliorarne la fruizione e, infine, il supporto alla competitività delle imprese turistiche.
MARKETPLACE	Sono siti che si occupano della intermediazione per la vendita di beni o servizi (nel turismo di servizi turistici: dai biglietti dei teatri/ musei, alle visite guidate, da pacchetti ad esperienze, camere, transfert ecc.). E' un "negoziò online" che non è di proprietà del produttore/fornitore di servizi, ma offre uno spazio di vendita per servizi/prodotti turistici.
MERCATI DI PROSSIMITÀ	Mercati distanti fino a tre ore di auto – treno (luogo di origine – destinazione)



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
MERCATI EMERGENTI	Paesi e regioni i cui flussi turistici non sono di dimensioni notevoli nella destinazione, ma per prospettive di crescita o per questioni sociali-economiche o politiche è opportuno considerare.
MERCATI LONG-HAUL	Mercati raggiungibili in aereo distanti più di 4.000 Km
MERCATI MEDIUM-HAUL	Mercati raggiungibili in aereo distanti da 1.500 a 4.000 Km
MERCATI RILEVANTI	I Paesi e le regioni italiane da cui provengono flussi turistici rilevanti verso la destinazione.
MERCATI SHORT-HAUL	Mercati raggiungibili con aereo distanti fino a 1.500 Km
MERCATI TRADIZIONALI	I Paesi stranieri e le regioni italiane da cui provengono i flussi turistici principali verso la destinazione.
MERCATO	Identifica la domanda attuale o potenziale per la destinazione (quella che stiamo considerando come destinazione), ovvero la regione geografica di provenienza dei turisti correlata ai diversi segmenti di offerta (prodotti turistici, ovvero tipologie di viaggio). La scelta dei mercati dovrebbe essere quanto più precisa possibile indicando, quando disponibili, aree geografiche, regioni e città metropolitane dei paesi dove si intende concentrare gli sforzi (ad esempio partendo dalle città che hanno collegamenti aerei diretti).
OFFERTA TURISTICA	L'insieme di risorse e attività destinate a soddisfare la domanda turistica (è l'insieme di servizi che vengono proposti ai turisti per soddisfare i propri bisogni).
OSSERVATORIO TURISTICO DI DESTINAZIONE (OTD)	Osservatorio Turistico di Destinazione: attività di confronto e misurazione in merito ai fenomeni collegati al turismo svolta esclusivamente a livello di singolo Ambito territoriale e orientata alla valutazione, in modo continuativo.



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
PERMANENZA MEDIA	Rapporto tra presenze turistiche e arrivi turistici.
PIATTAFORMA DI PROGRAMMAZIONE	L'evoluzione delle Linee Guida per gli Ambiti Turistici: la piattaforma digitale di co-programmazione nata ad ottobre 2020 con cui oltre 240 Comuni raggruppati nei 28 Ambiti, con la Regione Toscana e le sue Agenzie (TPT e FST) collaborano per definire la strategia regionale. Un metodo di programmazione attraverso cui gli Ambiti hanno proposto i «prodotti» e TPT costruito le aree prodotte dell'offerta turistica regionale e il Piano di promozione.
POSTO LETTO	Letto singolo della struttura ricettiva. Un letto matrimoniale equivale a due posti letto.
PRESENZE	Il numero delle notti trascorse dai clienti negli esercizi ricettivi (alberghieri o complementari).
PRODOTTO TURISTICO	L'insieme di beni e servizi di un territorio che, messi a sistema, compongono un'offerta in grado di rispondere alle esigenze di specifici segmenti della domanda turistica.
PRODOTTO TURISTICO OMOGENEO (PTO)	Fa parte del sistema di governance del turismo in Toscana, è l'insieme di beni e di servizi di un territorio che compongono un'offerta in grado di rispondere alle esigenze di specifici segmenti della domanda turistica. Per realizzare un'offerta turistica di qualità, i Comuni possono associarsi per tipologia di prodotto turistico, mediante la stipula di una convenzione. Deve avere valenza regionale.



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
PROFILAZIONE TURISTICA	<p>È di fondamentale importanza per impostare qualsiasi strategia o politica turistica. Serve a conoscere il turista/escursionista che arriva nella destinazione: chi è, da dove arriva, come viaggia, con chi viaggia, quanto spende, dove dorme, cosa fa, dove mangia, cosa si aspetta, desideri, gusti, cosa cerca, la sua motivazione principale di viaggio e le altre cose che fa/ cerca, come si sposta una volta a destinazione, verso quali altre destinazioni, genere, età, ecc. In sintesi, è una raccolta dei dati qualitativi relativi alla domanda turistica, al fine di raccogliere informazioni utili (con successiva elaborazione) dei profili per la definizione dei target di mercato e organizzare al meglio l'offerta.</p>
PROMOZIONE TURISTICA	<p>Con promozione turistica si fa riferimento ad attività quali la comunicazione, la pubblicità, il marketing diretto, la promo-commercializzazione, le pubbliche relazioni, l'organizzazione di eventi a fini promozionali, le relazioni con i media, ecc. In Toscana il Testo Unico attribuisce esclusivamente a Toscana Promozione Turistica la competenza della promozione turistica.</p>
PROVENIENZA	<p>Esprime la Nazione o la Provincia Italiana in cui il turista (o cliente) abitualmente risiede.</p>
PUNTO INFORMATIVO	<p>Location, segnaletica di indicazione, orari di apertura, localizzazione, arredi, personale.</p>
REGIONE TOSCANA	<p>Ente con il ruolo di: legislatore, governo delle complessive politiche di sviluppo turistico, definizione degli indirizzi strategici, rappresentazione gli interessi collettivi dell'intero sistema degli attori del pubblico e del privato presso i tavoli di concertazione governativi nazionali. La Giunta Regionale approva annualmente il Piano delle attività di promozione, individua le attività attribuite a Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana Promozione.</p>



Glossario per il Turismo

NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
SHORT BREAK	Viaggi da uno a tre pernottamenti nella destinazione.
SPESA TURISTICA	Somma delle spese effettuate dai visitatori per l'acquisto di beni e servizi utilizzati per e durante la vacanza. La spesa turistica (o del viaggio) per la rilevazione Banca d'Italia, "Il turismo internazionale", è la spesa totale in beni e servizi sostenuta da un viaggiatore, o per conto di un viaggiatore, in relazione al soggiorno all'estero del viaggiatore stesso (sono incluse le spese di particolari soggetti che non sono considerati viaggiatori come i lavoratori stagionali e frontalieri e coloro che si recano all'estero per motivi di studio o per ricevere trattamenti sanitari, e le spese di trasporto per spostamenti all'interno del paese visitato mentre sono escluse le spese per il trasporto internazionale). La spesa del viaggio per la rilevazione Istat, "Viaggi e vacanze", include tutte le spese finalizzate al viaggio, sostenute prima della partenza, durante il viaggio o al ritorno, in conseguenza del viaggio stesso. È composta dalle spese per il trasporto, per l'alloggio e dalle restanti spese (pasti, acquisti vari, attività ricreative, culturali e sportive, souvenir, ecc.).
STRUTTURE RICETTIVE E CLASSIFICAZIONE IN TOSCANA	Sono disciplinate dal Testo Unico del sistema turistico regionale (L. R. 86/2016). http://raccoltanormativa.consiglio.regione.toscana.it/articolo?urndoc=urn:nir:regione.toscana:regolamento.giunta:2018-08-07;47/R&dl_t=text/xml&dl_a=y&dl_id=&pr=idx,0;artic,0;articparziale,1&anc=tit2
TESTO UNICO DEL SISTEMA TURISTICO REGIONALE	L.R. n. 86 del 20 dicembre 2016 disciplina il sistema organizzativo del turismo della Regione Toscana, le strutture turistico ricettive, le imprese e le professioni del turismo (regolamento di attuazione del T.U. entrato in vigore l'11 agosto 2018).



NOME, TERMINE	DEFINIZIONE
TOSCANA OVUNQUE BELLA	È un progetto di crowd (sourced) storytelling che ha l'ambizione di raccontare la Regione Toscana in modo nuovo e condiviso, promuovendo ogni giorno dell'anno uno dei 273 Comuni toscani e tutti i Comuni per 365 giorni l'anno – www.toscanaovunquebella.it
TOSCANA PROMOZIONE TURISTICA (TPT)	Agenzia regionale, a cui è affidato il compito di coordinare il lavoro di costruzione e promozione delle destinazioni e dei prodotti turistici territoriali che compongono l'offerta regionale (è la DMO regionale). Collaborando con Ambiti Turistici e Prodotti Turistici Omogenei evolve il proprio ruolo dall'essere il soggetto responsabile esclusivo della promozione turistica ad avere un compito ben più complesso: abilitare un'intera destinazione composta da tutti i territori regionali affinché siano tutti i suoi stakeholder a veicolare un unico messaggio di marketing efficace, chiaro, personalizzato e di valore.
TURISMO	Insieme delle attività e dei servizi riguardanti le persone che si spostano al di fuori del loro 'ambiente abituale', per vacanza o per motivi di lavoro. Rientrano nei flussi turistici tutti gli spostamenti non abituali, con pernottamento (viaggi) o senza (escursioni).
TURISTA	Individuo che soggiorna almeno una notte nel luogo di destinazione e per una durata massima non superiore ad un anno.
TUSCANYTOGETHER	È un nuovo metodo di lavoro avviato da Toscana Promozione Turistica che ha attivato una collaborazione virtuosa verso il basso (nella costruzione e gestione della offerta territoriale) e verso l'alto (nell'ingaggio della domanda più conveniente per il nostro modello di sviluppo). https://team.toscanapromozione.it/
VETRINA TOSCANA	È il programma intersettoriale per lo sviluppo innovativo di collaborazioni di filiera tra la rete regionale dei pubblici esercizi e le produzioni agroalimentari ed artigianali tipiche toscane – www.vetrina.toscana.it
VISITTUSCANY	Sito ufficiale della Destinazione Toscana - www.visittuscany.com



Appendice

Gli Ambiti e i loro Comuni

1 - Amiata: Abbadia San Salvatore (capofila), - Arcidosso, Castel del Piano, Castell’Azzara, Piancastagnaio, Roccalbegna, Santa Fiora, Seggiano.

2 - Area Pratese: Prato (capofila), Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Vaiano, Vernio.

3 - Arezzo: Arezzo (capofila), Capolona, Castiglion Fibocchi.

4 - Casentino: Pratovecchio Stia (capofila), - Bibbiena, Castel Focognano, Castel San Niccolò, Chitignano, Chiusi della Verna, Montemignaio, Ortignano Raggiolo, Poppi, Subbiano, Talla.

5 - Chianti: San Casciano in Val di Pesa (capofila), Cantagallo Barberino Tavarnelle, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Greve in Chianti, Radda in Chianti.

6 - Costa degli Etruschi: San Vincenzo (capofila), Bibbona, Campiglia Marittima, Casale Marittimo, Castagneto Carducci, Castellina Marittima, Cecina, Guardistallo, Montescudaio, Piombino, Riparbella, Rosignano Marittimo, Santa Luce, Sassetta, Suvereto.

7 - Elba: Capoliveri (capofila), Portoferraio, Campo nell’Elba, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Rio Nell’Elba.

8 - Empolese Vald’Elsa e Montalbano: Empoli (capofila), Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci.

9 - Firenze e Area Fiorentina: Firenze (capofila), - Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Figline e Incisa Valdarno, Impruneta, Lastra a Signa, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull’Arno, Rufina, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia.

10 - Garfagnana e Media Valle del Serchio: Castelnuovo di Garfagnana (capofila), Bagni di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Camporgiano, Careggine, Castiglione di Garfagnana, Coreglia Antelminelli, Fabbriche di Vergemoli, Fosciandora, Galliciano, Minucciano, Molazzana, Pescaglia, Piazza al Serchio, Pieve Fosciana, San Romano in Garfagnana, Sillano Giuncugnano, Vagli Sotto, Villa Collemandina.

11 - Livorno: Livorno (capofila), Collesalveti e Capraia Isola.

12 - Lunigiana: Unione Comuni Montani Lunigiana (capofila), Aulla, Bagnone, Casola in Lunigiana, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, Mulazzo, Podenzana, Pontremoli, Tresana, Villafranca in Lunigiana, Zeri.

13 - Maremma Toscana Area Sud: Grosseto (capofila), Campagnatico, Capalbio, Cinigiano, Civitella Paganico, Magliano in Toscana, Manciano, Monte Argentario, Orbetello, Pitigliano, Scansano, Semproniano, Sorano.



14 - Maremma Toscana Area Nord: Follonica (capofila), Castiglione della Pescaia, Gavorrano, Massa Marittima, Monterotondo Marittimo, Montieri, Roccastrada, Scarlino.

15 - Mugello: Unione Comuni Montani Mugello (capofila), Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, San Godenzo, Scarperia e San Piero, Vicchio.

16 - Piana di Lucca: Lucca (capofila), Altopascio, Capannori, Montecarlo, Porcari, Villa Basilica.

17 - Pistoia e montagna pistoiese: Pistoia (capofila), Abetone Cutigliano, Agliana, Marliana, Montale, Quarrata, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese.

18 - Riviera Apuana: Massa (capofila), Carrara, Montignoso.

19 - Terre di Pisa: Pisa (capofila), Bientina, Buti, Calci, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme Lari, Cascina, Castelfranco di Sotto, Chianni, Crespina Lorenzana, Fauglia, Lajatico, Montopoli in Val d'Arno, Orciano Pisano, Palaia, Peccioli, Ponsacco, Pontedera, San Giuliano Terme, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Santa Maria a Monte, Terricciola, Vecchiano, Vicopisano.

20 - Terre di Siena: Siena (capofila), Asciano, Buonconvento, Chiusdino, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Murlo, Rapolano Terme, Sovicille.

21 - Terre di Valdelsa e dell'Etruria Volterrana: Monteriggioni (capofila), Monteriggioni, Casole d'Elsa, Castelnuovo di Val di Cecina, Colle di Val d'Elsa, Montecatini Val di Cecina, Monteverdi Marittimo, Poggibonsi, Pomarance, Radicondoli, San Gimignano, Volterra.

22 - Val D'Orcia: Castiglione d'Orcia (capofila), Montalcino, Pienza, Radicofani, San Quirico d'Orcia.

23 - Val di Chiana Aretina: Cortona (capofila), Castiglion Fiorentino, Civitella in Val di Chiana, Foiano della Chiana, Lucignano, Marciano della Chiana, Monte San Savino.

24 - Val di Chiana Senese: Montepulciano (capofila), Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, San Casciano dei Bagni, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena, Trequanda.

25 - Valdarno Aretino: Bucine (capofila), - Castelfranco Piandiscò, Cavriglia, Laterina Pergine Valdarno, Loro Ciuffenna, Montevarchi, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini.

26 - Valdinievole: Montecatini Terme (capofila), Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Ponte Buggianese, Uzzano.

27 - Valtiberina Toscana: Unione Comuni Montani Valtiberina Toscana (capofila), Anghiari, Badia Tedalda, Caprese Michelangelo, Monterchi, Pieve Santo Stefano, Sansepolcro, Sestino.

28 - Versilia: Forte dei Marmi (capofila), Camaiore, Massarosa, Pietrasanta, Seravezza, Stazzema, Viareggio.



Glossario per il Turismo

PILLOLE DI DEFINIZIONI: L'ABC DELLA CONOSCENZA.

SUGGERIMENTI PER I COMUNI E GLI AMBITI TURISTICI DELLA TOSCANA.

“Pillole di definizioni” perché nel tempo questo documento potrà arricchirsi grazie al contributo di tutti coloro che vorranno inviarci suggerimenti. Ma intanto delle “Pillole” per dare una risposta a chi ci ha chiesto un supporto in questo senso e per tutti coloro che lo vorranno utilizzare.

Scriveteci e lo arricchiremo. Per suggerimenti di integrazioni o qualsiasi altro quesito riguardo alla materia, Anci Toscana è a vostra disposizione: turismo@ancitoscana.it

A cura di Anci Toscana, con la collaborazione di Sonia Pallai

Firenze, novembre 2021

Documento realizzato nell'ambito della convenzione con Toscana Promozione Turistica.

Documento realizzato nell'ambito della convenzione con Toscana Promozione Turistica.

#TUSCANYTOGETHER



Glossario per il Turismo

Pillole di definizioni: l'ABC della conoscenza.

Suggerimenti per i Comuni e gli Ambiti turistici della Toscana



@ancitoscana



Anci Toscana



ancitoscana



ancitoscana.it