

Appendix A

Translation A:

Text Type: An informative text in the financial field. An economic report on the achievements of the Spanish tourist industry in 2013 and its prospects for 2014 with an appellative function of arguing for greater recognition and support from Spanish governments.

Translation Brief:

The Client is a British property company that is researching the Spanish tourism industry with a view to investing in hotel properties in Spain and the Canary Islands. They wish to obtain an economic overview of the current state of the industry and its prospects moving forward into 2014. They wish to have translated certain key articles published in the Spanish press by leading business figures in the industry.

The following translation is of one such article written by José Luis Zoreda, executive vice-president of Exceltur, an organization which represents Spain's leading companies in the tourism industry, which was published in the *Economía* section of the *El País* website on January 19 2014.

Tourism, the spring board for recovery.

One of the Spanish economy's few growth sectors deserves greater political support to boost its competitive development.

The beginning of a new year is an ideal opportunity to evaluate the events of the last twelve months. Fortunately, the volatility of the risk premium on public debt – up to 649 points in July 2012 – is no longer such a cause for anxiety, and the faint but more than hopeful glimmers of economic recovery encourage our belief that the worst is now over. Although the difficulties of six years of crisis persist – especially related to unacceptably high unemployment rates – there are also heartening indications of Spain's resilience to the many misfortunes that it has faced. In this light it is right to emphasise the vital role

that tourism has played in 2013, revealing significant signs of being a key driver towards the long awaited macro-economic recovery.

The excellent volumes of foreign tourists flocking to the coastal resorts since the beginning of Summer – visitor numbers up to November are 57.6 million – has compensated for the negative impact of weak internal tourist demand and an even more dormant business demand, which has affected many Spanish cities, destinations and companies. It is forecasted that this international influx will mark a new record for the number of arrivals by the official close of year. Yet however relevant this is, it should not cloud our judgment; the volume of foreign tourists is not in itself enough since it only represents 50% of the activity generated by the sector. The really important game-changer is the ability to generate economic activity, business profits, employment, and direct investment in tourism, creating similar multiple knock-on effects in tertiary sectors and the public finances.

In this regard, the figures for tourism GDP, which also pick up the multiplying and aggregated effects of external and internal tourist demand, are more revealing for the purpose of evaluating the course and contribution of tourism to the economy as a whole in 2013. The development of the external sector, from a negative growth forecast of -1% for tourist GDP at the beginning of the year, has been much more positive throughout – especially since the return of instability to Egypt in June – leading to an estimated tourism GDP growth of 0.6% at the close of the calendar year. This was also helped by a small recovery in internal demand at the end of the year; enviable growth when compared with the government's forecast for the whole of the Spanish economy in 2013, which concurs with the general viewpoint of analysts, who continue to foresee a gloomy horizon, with an estimated dip in the GDP of 1.3%.

One cannot ignore the fact that tourism is and has been for a long time Spain's most important export sector. It is estimated that real foreign tourist income that is credited to Spain's balance of payments will top 45 billion Euros in 2013, an increase of 3.7% and 1.5 billion Euros to foreign currency reserves year on year. Or viewed from another angle, foreign tourist spending in Spain amply covers the 8.4 billion Euro current account

deficit (figures up to October). With these performance numbers tourism has been a vital guarantor of Spain's solvency and ability to fulfil its external financial commitments. One final way of viewing its importance to the national economy is that foreign tourist revenues in 2013, which will presumably increase further in 2014, would cover 20% of Spain's 242 billion Euro external debt announced by the Spanish treasury for 2014.

There are further causes for satisfaction for tourism companies concerning numbers, such as the 22,394 jobs created up to December. In a country tragically afflicted by unemployment, tourism has been the only sector throughout 2013 that has experienced a net creation of jobs – of 1.3% according to latest figures – whilst few other sectors have managed to avoid job losses.

On the other hand the influx of foreign visitors and the growth in tourism GDP in 2013 should not lead us into a misguided sense of triumph, nor to avoid the many competitive challenges that we still face. We cannot overlook the fact that many of the foreign tourists that we welcomed in 2013 came as a result of the instability in several of the competitor destinations around the Mediterranean, or that the profitability of many companies, and various sub-sectors and tourist regions is dwindling, given the continuous rises in taxes, energy and other costs, and the aggressive price war aimed at stimulating an internal demand that has been sinking for years. Moreover, apart from the challenge of assessing and gradually repositioning our offer, the sector needs to renew and adapt its business models to the digital economy that is opening up new approaches to targeting and attracting tourists, who are better informed than ever with increasingly more choice.

In summary, whether from the public or the private sector, we cannot lower our guard, regardless of the results for 2013, and the anticipated promising figures for 2014, for which our forecasts indicate an annual increase of 1.9% in tourism GDP, three times the current estimate for the whole economy this year. However we should be under no illusions that the tourist sector has recovered its pre-crisis state of health – that would be a far cry from the truth – nor that in the short term there is no requirement for sustained preferential support from certain responsible institutions.

Spain continues to be one of the main players in the tourism industry, but to consolidate this leadership position over time requires an unwavering focus upon innovation and the differentiation of the offer, transforming it into a unique experience throughout the country. At the same time we need to leverage the capabilities of digital technologies in order to renew our marketing and distribution strategies to capture and retain sustainably those tourist segments that generate the greatest socio-economic benefits. The year 2014 opens up new challenges and opportunities for tourism to continue to be the great driving force for recovery.

Source Text A

El turismo, la gran palanca para la recuperación

Uno de los pocos sectores que crecen merece mayores políticas que faciliten su evolución competitiva

http://economia.elpais.com/economia/2014/01/17/actualidad/1389961522_913502.html?rel=rosEP

Recién iniciado el año, es el momento idóneo para hacer una valoración del que dejamos atrás. Afortunadamente ya no es motivo de desasosiego una prima de riesgo desbocada —¡qué lejanos parecen ahora esos 649 puntos básicos de julio de 2012!— y los aún tímidos pero más que esperanzadores destellos recientes de mejoría económica nos hacen pensar que lo peor ya ha quedado atrás. Es cierto que perdura la complejidad de seis años de crisis, sobre todo en los términos inasumibles del desempleo. Pero en esta valoración también existen datos alentadores sobre la capacidad de resistencia de España a los múltiples avatares que hemos atravesado. Por ello es justo destacar el papel que el turismo ha desempeñado como gran protagonista de 2013, dando sobradas muestras de ser una locomotora clave para la ansiada recuperación macroeconómica.

La excelente afluencia turística a destinos costeros a partir del verano, con 57,6 millones de turistas extranjeros recibidos hasta noviembre, ha compensado el impacto desfavorable de una demanda turística interna y de negocios aún muy retraída y que ha afectado a muchas ciudades, destinos y empresas del interior. Es previsible que esta afluencia internacional marque un récord de llegadas al cierre oficial del año, pero, con ser relevante, el volumen de turistas extranjeros en sí mismo no es suficiente, ni nos debe llevar a juicios equívocos, ya que constituye solo el 50% de la actividad generada por el sector. Lo verdaderamente trascendente es la capacidad de generación de actividad económica, rentabilidad empresarial, empleo e inversión directa del turismo, y sus múltiples efectos inducidos de carácter similar, sobre otros terceros sectores y la Hacienda pública.

En este sentido, el indicador de PIB turístico, que sí recoge esos efectos multiplicadores y agregados de la demanda turística externa e interna, resulta más revelador para enjuiciar el curso y contribución del turismo al conjunto de la economía en 2013. Desde la previsión de crecimiento negativa del -1% del PIB turístico que hacíamos a principios de año, la evolución del sector exterior fue mucho más favorable a lo largo del año —muy especialmente desde junio, coincidiendo con el resurgir de la inestabilidad en Egipto— induciendo, según nuestras estimaciones y junto a un leve repunte a finales del año de la demanda interna, un crecimiento del 0,6% del PIB turístico al cierre del ejercicio. Un dato envidiable de crecimiento, al compararlo con las estimaciones del Gobierno para el conjunto de la economía española en 2013, coincidentes con las del consenso de analistas, que seguían moviéndose en un escenario de contracción, con una caída estimada del PIB del 1,3%. ¿Cuántos sectores económicos españoles pueden demostrar lo mismo?

No podemos perder de vista que la actividad turística es, de lejos y desde hace años, el sector exportador por excelencia de nuestro país. Estimamos que los ingresos reales por turismo extranjero que revierten a España, y que recogerá el Banco de España en la balanza de pagos, superarán los 45.110 millones de euros al cierre de 2013, lo que supone un

crecimiento en la entrada de divisas del 3,7% y 1.500 millones de euros más que las generadas en 2012. O, visto de otra manera, el dinero que los turistas extranjeros realmente dejan en España cubre con creces los 8.400 millones de déficit de la balanza comercial (datos hasta octubre). Con estas credenciales, el turismo ha sido un garante esencial en 2013 de la solvencia e imagen país para atender nuestros compromisos financieros externos. Una última forma de ver su trascendencia en ese mismo ámbito es que ante los 242.000 millones de endeudamiento externo para 2014 recientemente anunciado por el Tesoro, los ingresos en divisas del turismo en 2013, y presumiblemente mayores para 2014, equivalen a cerca de un 20% de esas necesidades.

Pero hablando de cifras, hay otros datos que a las empresas del sector nos generan aún una mayor satisfacción, como son los 22.394 puestos de trabajo creados hasta diciembre. En un país afectado por la tragedia del paro, el turismo ha sido, en el conjunto de 2013, el único sector de la economía española con creación neta de empleo —un 1,3% más, según los últimos datos disponibles de la Seguridad Social—, mientras muy pocos otros sectores han podido evitar todavía su destrucción.

.Por otro lado, las buenas cifras de afluencia extranjera y crecimiento del PIB turístico de 2013 no debieran llevarnos a triunfalismos equívocos ni a eludir esos múltiples retos competitivos aún pendientes. No podemos obviar que una buena parte de los turistas extranjeros recibidos en 2013 lo han sido a costa de la inestabilidad en algunos destinos competidores del Mediterráneo, o que la rentabilidad de muchas empresas de diversos subsectores y regiones turísticas aún es menguante, dadas las continuas subidas de costes (fiscales, energéticos...) y la agresiva guerra de precios, para animar una demanda nacional que acumula años de caídas. Como tampoco que, aparte del reto de valorar y reposicionar gradualmente nuestra oferta, el sector precisa renovar y adaptar sus modelos de gestión a una economía digital que abre nuevos enfoques de prescripción y captación de unos turistas cada día mejor informados y con más alternativas.

En resumen, ni desde el sector público ni desde el privado podemos bajar la guardia, ni por los resultados de 2013 ni ante los que se anticipan para un prometedor año 2014, donde nuestras previsiones apuntan a un crecimiento anual del PIB turístico del 1,9%, que triplicaría el hoy estimado para el conjunto de la economía en este mismo año. Pero no cabe ilusión alguna de que el sector turístico haya recuperado sus niveles precrisis —en su conjunto distaría mucho de ser cierto— ni que a corto plazo no requiera de atención preferente y continua de las diversas instituciones competentes.

España sigue siendo una gran potencia turística, y consolidar ese liderazgo en el tiempo exige apostar sin ambages por la innovación y la diferenciación de su oferta, traduciéndola en experiencias singulares a lo largo del país. Ello en paralelo a renovar las estrategias de marketing y distribución que hoy permiten las tecnologías digitales, para captar y retener aquellos segmentos de turistas que de manera sostenible nos permitan generar la mayor rentabilidad socioeconómica. El año 2014 abre el nuevo reto y oportunidad que el turismo siga siendo esa gran locomotora para la recuperación.

Appendix B

Translation B

Text Type: A promotional blog from a tourist information website. The blog is both informative and appellative in a style that is similar to tourism brochures, featuring many rhetorical elements typical of the genre discourse such as the frequent use of superlatives, imperatives, direct address, rhetorical questions, and hyperbole.

Translation Brief:

An upmarket hotel operator requires promotional text for both its website and brochure for its 4 star hotel on the Canary Island of La Gomera. The company's target customer is professional and adventurous, looking for a more authentic experience of Spain away from the commercial package holiday resorts in Tenerife. The client proposes that the text should be based on the La Gomera Tourist Information site blog used to inform the visitor both about La Gomera's rich tradition of festivals and its natural wonders. The aim is to appeal to hikers, food lovers, and aficionados of Spanish culture. The blog presents excellent material in Spanish but its English translation (sample attached) is not adequate in terms of addressing the cultural expectations for tourist information of a British audience, and in effecting a smooth and error-free translation into English. I propose a new translation to the client and the Tourist Information site that satisfies the functional requirements of both parties.

I have selected three posts from the blog which best promote features of the islands tourist offer most likely to appeal to the target customer. The posts have been abridged to omit unnecessary source text information and specific dated references to recent past events.

Blog Post 1: Experience the Unique Carnival of la Gomera.

Carnivals are to the Canary Islands what the world-renown festival of *Las Fallas* is to Valencia, a living testament to the special character of the people. The islanders revel in the tradition of fancy dress, of processions, music, street theatre, and dancing, and of the

singing of satirical songs. But each carnival is different, and in La Gomera it is especially unique.

On the Monday of Carnival – in late February or early March – the capital San Sebastián witnesses the tradition of a riotous day of fun, known as the “carnival of talcum powder” in which the town’s streets are left dusted in white, and the *polverada*, “powdering” coats both the local reveller and the curious visitor who ventures into this historic place.

The tradition reaches back to a previous age in which the people first conceived of the colours and themes of carnival, and when talcum powder or flour thickly covered all the locals of San Sebastián. Decades later, the tradition is as alive as ever, and an increasing number of visitors come both to celebrate the festival and to experience the island itself.

And it is also during carnival that San Sebastián crowns its festival Queen, and brightly coloured floats process through the historic streets. Here you can listen to the popular *murgas* that offer a humorous and satirical commentary on current affairs. Perhaps you can already feel the excitement of carnival and its themes of myths and legends? Can you afford to miss it?

Although San Sebastián takes centre stage in La Gomera you can enjoy many different carnivals. One of the most popular is in the *pueblo* of Valle Gran Rey, where magical and colourful floats parade through the streets, accompanied by throngs of locals, all gaily attired in the most original costumes, making the town one of the most noisy and vibrant gatherings of the festivities. In addition the carnival always chooses a theme, such as the world of terror selected in 2014, so it’s a great occasion for you to bring your fancy dress and immerse yourself in all the fun.

And there is more, much more. Each of the island’s communities does its utmost for the occasion. All the locals dress up and crowd the streets, creating a riot of colour, music and joy. It is a unique privilege to come to La Gomera for the *fiestas*, to don fancy dress, and to taste the magic of an island open to all its visitors.

Blog Post 2: The Virgin of Guadalupe, Devotion and Tradition.

In San Sebastián in October a festival takes place that is dear to thousands of people who faithfully answer the call of the Virgin of Guadalupe, patron saint of La Gomera, to parade her through the streets accompanied by the characteristic sounds of drums and *chácaras* (a kind of Canarian castanet).

The uniqueness of this festival – which has the distinction of being the only procession in the Canary Islands which stretches to the sea – attracts the gaze of not only the islanders but thousands of tourists who come to witness a tradition that is special to the island from which Christopher Columbus set sail for the New World.

Later in the month, the venerated dark-faced image will emerge from its chapel in San Sebastián's Church of the Assumption to be taken on a grand tour of the island, visiting all the various communities before finally ending her journey at Playa de Santiago.

This is a special occasion to visit La Gomera and experience all the traditions and heritage contained within its 368km² (142m²), including its gastronomy, dancing and folklore. Many surprises await the visitor who decides to experience one of the most distinctive festivals in the Canary Islands, a unique occasion to discover the real La Gomera, as it is only every five years that the Virgin is paraded in so many different places. You can accompany her in a small yacht or boat whilst marvelling at the magnificently rugged coastline.

Blog Post 3: Discover the trails of La Gomera.

A little while ago a journalist described La Gomera's shape as being like a crumpled piece of paper. From the island's volcanic peak to the coast the land is crossed by a series of deep ravines incised by the action of erosion, creating an incredible landscape. It is this jagged relief that characterises the trails and pathways of La Gomera.

An example is the trail “Peaks of La Gomera” GR131, which takes the keen walker on a trek of more than 40 kilometres (25 miles) along different stages, designed so that anybody, depending on their level of fitness, might discover the magical places featured on the route.

Imagine that you are departing from San Sebastián leaving behind its historic monuments, and you ascend the track with its impressive views towards el roque del Sombrero, to continue on the path to Las Nieves and its lonely 16th century hermitage. We follow the markers, climbing towards a rock formation that resembles a group of petrified giants, before passing by several magnificent viewpoints and ascending to the Alto de Garajonay – the highest part of the island at 1487 metres – for an incredible panoramic view of the geography of the island.

Our trek continues past several villages before plunging into the heart of the Garajonay National Park – one of the last remaining laurel forests in the world – and past various recreation areas, before starting our descent past more rock formations towards beautiful Vallehermoso. We wind down through various *barrios* until we eventually arrive at the main *plaza* of this pretty northern village, lined with restaurants, and a well deserved opportunity to sample the local gastronomy.

Source Text B**Vive un carnaval diferente en La Gomera**

<http://www.lagomera.travel/islas-canarias/la-gomera/es/experiencias/ultimos-articulos-del-blog-de-turismo-de-la-gomera/>

Los carnavales son a las islas lo que las fallas a Valencia; fiestas consustanciales a la propia idiosincrasia del pueblo. Las islas se disfrazarán a finales de febrero de diversión y mucha tradición, de música y comparsas, de murgas y cosos. Pero hay carnavales y carnavales, y en La Gomera, se viven de una manera muy particular.

El lunes 3 de marzo, San Sebastián volverá a vivir una jornada de diversión y tradición, pues tendrá lugar el conocido como “carnaval del polvo de talco”, una jornada donde el blanco vestirá las calles de la capital y donde la “polvareda” sacudirá a todos los presentes y curiosos que quieran acercarse hasta este histórico rincón gomero.

La tradición se hunde en el tiempo, en otra época, donde el pueblo inventaba e imaginaba colores y lugares y donde el polvo de talco o la harina vestía a todos los vecinos de San Sebastián. Décadas después, la tradición sigue más viva que nunca y son cada vez más los visitantes los que escogen esta particular forma de celebrar la fiesta para conocer tanto el carnaval gomero como la propia isla.

Pero junto al “carnaval del polvo de talco”, San Sebastián coronará también a su reina en estas fiestas, y sacará lo mejor de sus grupos para los coloridos cosos que transcurren por sus históricas calles. Aquí, además, podrás escuchar a las populares murgas, quienes a través de sus divertidas e irónicas letras, propondrán un repaso a la actualidad a través del humor. Ya se respira en la capital el olor a carnaval bajo la temática de los mitos y las leyendas, ¿te lo vas a perder?

Aunque San Sebastián se lleve la fama, en La Gomera puedes vivir un carnaval diferente. Otro de los más populares son los de Valle Gran Rey, donde el coso por las calles del pueblo se reviste de magia y color con el acompañamiento de las agrupaciones y los cientos de vecinos que deciden disfrazarse con la originalidad más absoluta para hacer de este municipio uno de los más concurridos durante estas fiestas. Además, este año el tema del carnaval es el mundo de terror... Una ocasión única para sacar el disfraz y sumergirte en un mundo de misterio y diversión.

Pero aún hay más, mucho más. Porque cada municipio de la isla se disfraza de diversión durante estas fiestas: Hermigua, Agulo y Vallehermoso se vuelcan también con sus carnavales y donde sus vecinos llenan las calles de los pueblos de color, música y alegría. Una oportunidad única para venir a La Gomera durante estas populares fiestas y disfrazarte de magia en una isla abierta a todos sus visitantes.

La Virgen de Guadalupe: devoción y tradición

19 de octubre comienza la peregrinación de la imagen por la isla

El 7 de octubre quedará grabado en el corazón de las miles de personas que, fieles a la llamada de la Virgen de Guadalupe, Patrona de la isla de La Gomera, la recibieron en San Sebastián al son de los característicos sonidos de las chácaras y los tambores.

La singularidad de estas fiestas, que tiene la particularidad de ser la única Bajada de las Islas Canarias que se realizar en tramos por el mar, atrajo la mirada no sólo de los gomeros, sino de miles de turistas y visitantes que decidieron acudir a conocer una tradición que sólo podían vivir en la Isla Colombina.

El día 19 de octubre esta venerada imagen, aparecida en las costas gomeras, a comienzos del siglo XVI saldrá del templo matriz de la Asunción de San Sebastián rumbo a Playa de Santiago, un recorrido que llevará a la conocida como Morenita de Puntallana a todos los municipios de la Isla.

Esta es una ocasión única para venir a La Gomera y conocer las tradiciones que encierra sus 368 km²: gastronomía, bailes, folclores, patrimonio... Miles de sorpresas que aguardan no sólo a los gomeros, sino a todos aquellos que decidan adentrarse en una de las fiestas populares más singulares de Canarias, una ocasión única para descubrir La Gomera como sólo podemos hacerlo cada cinco años, ya que es la única ocasión en la que podremos ver a la Virgen en sitios tan diferentes como Alajeró, Valle Gran Rey, Vallehermoso, Hermigua, Agulo o subirnos a una pequeña falúa o barco y acompañar por mar a la imagen mientras nuestros sentidos se quedan impresionados ante la belleza de las abruptas costas de la Isla.

La Virgen de Guadalupe ya se encuentra en San Sebastián y podremos disfrutar de ella hasta que regrese el próximo 14 de diciembre a su santuario en Puntallana, un espacio natural protegido de una belleza indescriptible. Hoy, más que nunca, La Gomera te invita a disfrutarla como nunca antes habrías imaginado.

Descubre los senderos de La Gomera

Hace poco un periodista definió La Gomera como una isla en forma de papel *arrugado*. Su particular orografía, cruzada desde la cumbre hasta la costa por profundos barrancos horadados por la acción de la erosión, la convierten en una isla de increíbles paisajes. Precisamente, es lo abrupto de la tierra lo que caracteriza a los caminos y senderos gomeros.

Un ejemplo es el camino natural 'Cumbres de La Gomera' GR131, que forma parte del sendero europeo E 7, y que permitirá a los participantes disfrutar de un recorrido de más de 40 kilómetros en diferentes etapas ideadas para que cada cual, dependiendo de su condición física, descubra los mágicos rincones que esta ruta recorre.

Imagina que partes de San Sebastián dejando atrás sus históricos monumentos y asciendes camino de Ayamosna y sus impresionantes vistas sobre el roque del Sombrero para continuar camino a la Degollada de Peraza y Las Nieves, con su ermita levantada en el siglo XVI. Seguimos el trazado subiendo hasta los roques, verdaderos gigantes pétreos que sirven de antesala para cruzar Tajaqué hasta Pajarito y allí, bajo el Alto de Garajonay, ascender hasta los 1487 metros para divisar la increíble geografía de la isla.

Nuestro recorrido proseguirá por los pueblos de Chipude, El Cercado y Las Hayas para adentrarnos en pleno corazón del Garajonay, en la zona del Jardín de Las Creces para descender por los Risquillos de Corgo rumbo a la Meseta de Vallehermoso para alcanzar, barrio a barrio, la merecida recompensa que nos espera en forma de gastronomía típica en la plaza de esta bella localidad norteña.

Appendix C:

Original translation into English of La Gomera's Tourist Information Site Blog

Accessed 26th March 2014.

Note at time of access Blog Posts 2 and 3 are not accessible.

Carnivals are to the Canary Islands what "Fallas" – Valencian Fiestas are to Valencia; fiestas that have the same essence as the own idiosyncrasies of the village. The islands dress up at the end of February with fun and lots of tradition, music, traditional Canarian choirs "murgas" and floats. However, there are carnivals and carnivals and they are experienced in a very special way on La Gomera.

On Monday the 3rd of March, San Sebastián will experience a day of fun and tradition, then what is known as the "carnival of talcum powder" will take place. White will cover the streets of La Gomera's capital and both the curious and participants of this historic Gomerian event will get a "powdering".

Tradition goes back in time to another era where carnivals were experienced in "black and white", where villagers invented and imagined colours and places, where talcum powder or flour covered all the inhabitants of San Sebastián. Decades later tradition continues stronger than ever and there are more visitors who choose this particular way to celebrate the festival to get to know the Gomerian carnival as their own island.

In addition to the "carnival of talcum powder", San Sebastián will also crown the festival's queen and choose the best of each group's coloured floats passing through its historic streets. One will also be able to listen to the popular choirs with their amusing and ironic lyrics that review current affairs with humour. We can already sense the vibe of carnival in the capital under the theme of myths and legends, you can't miss it.

However, there is more, much more. As each of the island's municipalities dresses up for these festivities: Hermigua, Agulo and Vallehermoso also prepare their carnivals and their inhabitants fill the streets with colour, music and happiness thus providing a unique opportunity to visit La Gomera during these festivities and dress up in magic on an island open to all visitors.