

„TURYZM” 1993, t. 3, z. 1.

Christian Pihet, Philippe Violier

LOURDES. PRZESTRZEŃ MIEJSKA I FUNKCJA TURYSTYCZNA

L'ACCUEIL A LOURDES: ESPACE URBAIN ET FONCTION
TOURISTIQUE

LOURDES. URBAN SPACE AND TOURISTIC FUNCTION

W artykule zaprezentowano wyniki badań terenowych prowadzonych w 1990 r. na obszarze miasta Lourdes, największego sanktuarium maryjnego Francji. Badania te dotyczyły opinii różnych grup pielgrzymów na temat przyjęcia w Lourdes oraz warunków pobytu w tym mieście. W wyniku przeprowadzonych studiów autorzy proponują restrukturyzację przestrzeni miejskiej Lourdes.

Rosnące zniechęcenie wakacjami spędzonymi w kąpieliskach i związaną z tym beczynnością powoduje wśród mieszkańców krajów zachodnich zwiększone zainteresowanie turystyką miejską. Czy jednak miasta są przygotowane na przyjęcie zwiększonej liczby turystów? Przygotowanie to – naszym zdaniem – obejmuje organizację ruchu wewnątrz miasta oraz stopień (stan) wykształcenia usług, które muszą stanowić naturalne uzupełnienie podstawowych atrakcji turystycznych miasta. Problemy te stały się przedmiotem badań i obserwacji prowadzonych na terenie miasta Lourdes przez studentów turystyki Uniwersytetu w Angers (ESTHUA) na wspólne zamówienie – władz miasta i władz kościelnych.

Lourdes jest miastem masowych przyjazdów turystycznych, które sięgają tu rocznie 5 mln osób, co w sposób bardzo ostry uwypukla problemy związane z ich przyjęciem. Specyfika konsumpcji turystycznej w tym mieście jest z pewnością bardzo indywidualna. Uważamy jednak, że zastosowane w badaniach podejście metodologiczne, jak również podniesione kwestie, mają znaczenie bardziej ogólne.

W celu zbadania problemów związanych z przyjęciem i obsługą turystów na obszarze miasta Lourdes przeprowadziliśmy wśród przybyłych tam turystów dwie ankiety: szczegółowy kwestionariusz oraz szybki sondaż obejmujący osoby opuszczające sanktuarium. Przeprowadzono również wiele obserwacji, aby łatwiej zrozumieć otrzymane wyniki i pogłębić znajomość badanej problematyki. W pracy omówiliśmy najpierw ocenę jaką wydali miastu badani turyści, a następnie skonfrontowaliśmy ją z cechami napotkanej populacji turystycznej. Konfrontacje uzyskanych opinii i cech turystów zdają się wskazywać na kierunki przyszłej polityki miasta w zakresie przyjmowania przyjeżdżających, co stało się podstawą pewnych propozycji przedstawionych przez nas w końcowej części opracowania.

1. PRZYJĘCIE W LOURDES W OPINIACH BADANEJ GRUPY TURYSTÓW

Spośród 527 ankietowanych osób 314 surowo ocenia organizację ruchu turystycznego w mieście, a jednocześnie tyle samo deklaruje zadowolenie z przyjęcia przez świadczących usługi właścicieli sklepów, hoteli, restauracji i przez władze (zarządzających) sanktuarium.

Na przykładzie badanej grupy osób obliczono wskaźnik zadowolenia. Zadowolenie turystów-pielgrzymów z przyjęcia, jakie spotkało ich w Lourdes, zostało wyliczone przez analizę cząstkową elementów składających się na ogólną opinię o pobycie w tym mieście z wykorzystaniem 4-stopniowej skali (niedostateczny, dostateczny, dobry, bardzo dobry). Pod uwagę wzięto dwa podstawowe elementy składające się na ocenę pobytu w mieście: organizację ruchu turystycznego zarówno w czasie wjazdu do miasta jak i poruszania się po nim oraz obsługę, czyli jakość świadczonych usług, zarówno w mieście jak i w sanktuarium. Wyniki badań przedstawione zostały w tab. I. Zadowolenie turystów wyrażone zostało, dla każdego przyjętego stopnia skali, w %, a następnie wyliczony był wskaźnik na 100 osób, mnożąc % przez przyjęty współczynnik (całkowicie niezadowoleni = 1, bardzo zadowoleni = 4). W ten sposób można było dojść do uproszczonego wzoru matematycznego, który przyjmuje następującą postać:

$$i = \frac{(\%_a \times 1) + (\%_b \times 2) + (\%_c \times 3) + (\%_d \times 4) - 100}{3}$$

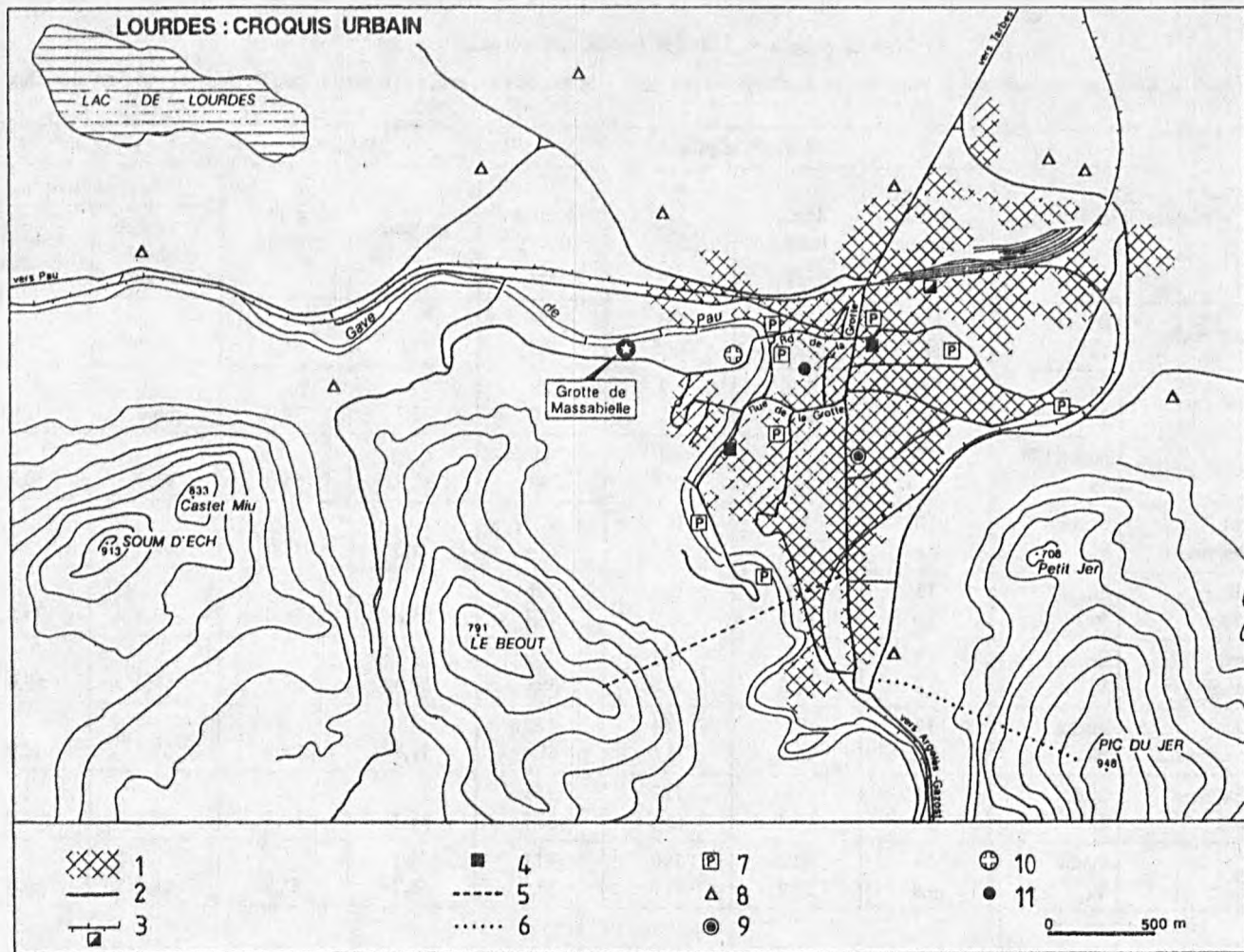
Analiza wyników badań wykazuje, iż turyści-pielgrzymi pozytywnie oceniają przyjęcie, z jakim spotkali się u świadczących usługi oraz w sanktuarium. Ocena ta plasuje się na wysokim poziomie (od 69 do 75 na 100), a stopień

Ocena pobytu w Lourdes (wyniki badań ankietowych)

L'accueil a Lourdes un bon point pour les prestataires de service et le sanctuaire, mais un carton rouge pour la gestion des flux

Wyszczególnienie		Stopień satysfakcji				Wskaźnik satysfakcji na 100 osób			
		niedosta- teczny (a)	dosta- teczny (b)	dobry (c)	bardzo dobry (d)	ogółem	piel- grzymki	przyjeżdżający	
								w sposób zorgani- zowany	indywi- dualnie
Wielkość ruchu	liczba %	103 24,5	138 32,8	141 33,5	39 9,3	43,0	61,7	41,7	39,7
Płynność ruchu	liczba %	150 35,7	156 37,1	89 21,2	25 6,0	32,7	34,0	36,0	31,0
Możliwość postoju	liczba %	102 34,5	88 29,7	65 22,0	41 14,0	38,7	54,0	43,3	30,7
Komfort zakwaterowania	liczba %	10 2,6	80 20,5	147 37,6	154 39,4	71,3	71,0	69,0	72,0
Atmosfera przyjęcia	liczba %	13 3,6	53 14,5	124 33,9	176 48,1	75,6	76,0	73,0	75,7
Standard restauracji	liczba %	17 3,9	91 20,9	168 38,6	159 36,6	69,3	69,3	71,0	69,0
Przyjęcia w restauracjach	liczba %	17 4,2	78 19,1	144 35,6	168 41,4	71,7	74,0	69,7	70,0
Sytuacja sanitarna	liczba %	10 2,4	73 17,4	183 43,6	154 36,7	71,7	80,7	69,3	66,0
Handel	liczba %	19 4,4	112 25,8	190 43,8	113 26,0	63,7	67,7	68,7	60,3

U w a g a: Cztery pierwsze kolumny przedstawiają stopień satysfakcji ankietowanych osób. Liczby bezwzględne dotyczą ważnych odpowiedzi. Wskaźnik satysfakcji obliczono w oparciu o wzór zamieszczony w tekście.



Rys. 1. Lourdes: szkic zarys miasta

1 – tkanka miejska; 2 – główne szlaki drogowe; 3 – linie kolejowe i dworzec SNCF; 4 – dworzec autobusowy; 5 – kolejka linowa; 6 – kolejka szynowo-linowa; 7 – główne parkingi; 8 – campingi; 9 – pałac kongresowy; 10 – bazylika St. Pie X; 11 – zamek (muzeum pirenejskie)

Dessin 1. Lourdes: Croquis urbain

1 – tissu urbain; 2 – voies routières principales; 3 – voies Ferrées et gare S.N.C.F.; 4 – gare routière; 5 – téléphérique; 6 – funiculaire; 7 – principaux parkings; 8 – terrains de camping; 9 – palais des Congrès; 10 – basilique St. Pie X; 11 – Château (Musée pyrénéen)

całkowitego niezadowolenia jest bardzo niski – przeważnie poniżej 5. Należy w tym miejscu podkreślić, że wyniki te pochodzą z badań przeprowadzonych głównie wśród ludzi starszych, bardzo zadowolonych z pobytu w Lourdes. W wypowiedziach tych ludzi widoczne jest, że specyfika motywacji turystycznej – entuzjastycznie przeżywana pielgrzymka – rekompensuje niepewność i ewentualne niedogodności związane z pobytem. Z drugiej strony wydaje się, iż turyści ci – jako słabo sytuowani – szczególnie czuli są na ceny usług. Odpowiednia relacja pomiędzy ceną i jakością dominuje nad wszelkimi innymi spostrzeżeniami respondentów. Niewątpliwie jednak wyniki te odzwierciedlają dobrą jakość instytucji świadczących usługi w Lourdes.

Odmienne oceniana jest i ostro krytykowana organizacja ruchu turystycznego w mieście. Wyliczone wskaźniki są tu wyraźnie niższe od średniej i oscylują około 25. Ankietowane osoby jako zjawiska negatywne wymieniają brak płynności ruchu na ulicach miasta, trudności z parkowaniem pojazdów, oraz złe oznakowanie. Oceny te wyraźnie wskazują, iż przestrzeń miejska Lourdes znajduje się w stanie pełnego nasycenia.

To pirenejskie miasto, liczące 17 tys. stałych mieszkańców, z coraz większym trudem wchłania coroczny napływ około 5 mln pielgrzymów, którzy przybywają tam głównie w okresie od kwietnia do października. Napływ ten przejawia się w przestrzeni poprzez silne obciążenie dróg kolejowych oraz wypełnienie infrastruktury drogowej, szczególnie parkingów przez autokary i samochody, a zwłaszcza wszechobecność hoteli. Pod tym względem Lourdes rywalizuje we Francji z Niceą o drugie miejsce po Paryżu.

Tkanka tego miasta wydaje się być obecnie mało przystosowana do podejmowanych funkcji, a w rzeczywistości organizacja przestrzeni Lourdes jest efektem działających tu przeciwstawnych strategii. Jedną z nich reprezentują zakonnicy pragnący wyizolowania sanktuariów z przestrzeni miejskiej. Drugą – władze miejskie, które więcej uwagi przywiązują do spraw doczesnych. Biegun turystyczny i duchowy króluje dziś na lewym brzegu rzeki Gave w wyraźnym odosobnieniu. Miasto dolne rozciąga się półkoleście na lewym brzegu rzeki (rys. 1). Tkanka miejska poprzecinana jest bardzo gęstą siecią wąskich i krętych uliczek, wzdłuż których skupia się handel dewocjonaliami oraz hotele i restauracje. Stare miasto usytuowane poniżej zamku jest mało widoczne w zetknięciu z miastem górnym – bardzo świeckim i wręcz banalnym, pospolitym, przyjmującym układ liniowy. Działalność turystyczna koncentruje się obecnie w kilku dzielnicach zajmujących najbardziej zróżnicowaną fizjonomicznie część miasta. Niektóre zbiega w tej części wyposażone są w schody, a nawet posiadają windy umożliwiające pokonywanie wysokości. Sanktuaria łączą z miastem górnym i dworcem kolejowym dwie osie, które w czasie nasilonego ruchu pielgrzymkowego wypełnione są tłumami ludzi, co praktycznie uniemożliwia wszelki ruch samochodowy na tych szlakach.

Rozbieżność interesów, o których była już mowa, utrudnia wszelkie planowe zagospodarowanie. Zezwolenia na budowę hoteli przyznawane są projektom bez uwzględnienia problemów związanych z parkowaniem samochodów. Oznakowanie w mieście jest nieczytelne, a turyści stają wobec bezładnie rozmieszczonych i mnożących się znaków informacyjnych, co utrudnia, a nawet paraliżuje możliwość poprawnego odczytania informacji. Szyldy sklepikarzy i tablice reklamowe stoją obok siebie w największym nieładzie, zasłaniając często miejskie tablice informacyjne. Informacja nie jest ciągła, a trasy nie są prawidłowo oznakowane. Wszystko to, na dodatek, jest bardzo różnorodne. Nie stosuje się żadnych reguł zarówno w wyborze kolorów tablic informacyjnych (władze miejskie używają np. koloru pomarańczowego i białego bez wyraźnego uzasadnienia kiedy – jaki) jak również w rozmieszczeniu drogowskazów, które raz umieszcza się nisko nad ziemią, innym razem zawiesza zbyt wysoko.

2. WARUNKI POBYTU RÓŻNYCH GRUP TURYSTÓW

Ciągły wzrost ruchu turystycznego w Lourdes oraz zmieniające się motywacje przyjazdów i działalności turystów stawiają obecnie z dużą ostrością problem warunków pobytu w tym mieście. Wyodrębnione w badaniach terenowych różne kategorie turystów-pielgrzymów w sposób kontrastowy odczuwają warunki pobytu, jakie stwarza im to miasto.

Pielgrzymi podróżujący w grupach zorganizowanych przez organizacje kościelne (parafialne czy diecezjalne) wykorzystują własne hotele, a pielgrzymka jest dla nich okazją do integracji. Obsługuje ich siedem biur turystycznych, dyktujących swoje ceny rozproszonemu sektorowi hotelarskiemu, który dysponuje około 400 obiektami o dominującej strukturze rodzinnej oferowanych pokoi. Ta grupa pielgrzymów nie napotyka na żadne trudności, a oznakowanie miasta czy parkowanie autobusów jest dla nich problemem marginalnym, rozwiązywanym sprawnie i fachowo przez znających miasto kierowców i przewodników. Są oni narażeni jedynie na stratę czasu wynikającą z tłoku komunikacyjnego, stanowiącego ogólną trudność w poruszaniu się po mieście.

W znacznie trudniejszej sytuacji znajdują się pielgrzymi indywidualni. Udając się do Lourdes własnymi środkami lokomocji są oni bardziej narażeni na wszystkie wymienione wcześniej przeszkody, które utrudniają im pielgrzymkę.

Należy również wyróżnić trzecią kategorię turystów, która korzysta z usług zawodowych organizatorów podróży, nie związanych z organizacjami kościelnymi. Zakres świadczonych usług dla tej kategorii waha się od zagwarantowa-

nia tylko transportu i ewentualnie hotelu, do pełnej gamy świadczeń potrzebnych pielgrzymowi. W zależności od zakresu zamówionych usług kształtuje się w tej grupie stopień zadowolenia z warunków pobytu w Lourdes. Oscyluje on jednak zawsze pomiędzy opiniami turystów indywidualnych i turystów zorganizowanych przez Kościół.

Najbardziej niezadowoloną grupę stanowili turyści indywidualni, którzy przybyli do Lourdes w znacznej liczbie (aż 46% spośród grupy osób badanych) w 48 godzin po zamknięciu Pielgrzymki Różańcowej w październiku 1990 r. Rozmowy prowadzone z tą grupą turystów w czasie sporządzania ankiety wskazują na tendencję powiększania się liczby turystów indywidualnych, co związane jest z powszechnie występującymi zmianami społecznymi wśród społeczeństw zachodnich, a zwłaszcza z rosnącą ruchliwością „młodych emerytów”.

Pielgrzymów indywidualnych charakteryzują postawy wyraźnie odmienne od zachowań pielgrzymów zorganizowanych. Są oni bardziej samodzielni, częściej przemieszczają się własnymi samochodami (50% badanych przyjechało własnym pojazdem), podczas gdy pielgrzymi zorganizowani przybywają autokarem (53%) i koleją (32%). Pielgrzymi indywidualni są bezpośrednio narażeni na wszelkie niedogodności wynikające z samodzielnego poruszania się po źle przystosowanym dla turystów i nieznanym sobie mieście. Poprzez czynione obserwacje można było również stwierdzić, iż znajomość miasta przez jego mieszkańców jest dalece niekompletna i że niektórzy ze świadczących usługi (w szczególności sklepikarze nie wyspecjalizowani w sprzedaży dewocjonalistów) nie są zdolni do prawidłowego informowania turystów, co również jest pewnym utrudnieniem dla pielgrzymów indywidualnych. W Lourdes turystyka pozostaje sprawą tych, którzy z niej bezpośrednio żyją, a nie wszystkich mieszkańców.

Z większą ruchliwością tej grupy turystów łączy się również bardziej zdystansowany stosunek do religii. Ankiety wskazują, iż pobyt osób przybyłych tu indywidualnie przeżywany jest w sposób mniej jednoznaczny. Czysto religijną definicję Lourdes podało 72% pielgrzymów indywidualnych i 90% pielgrzymów zorganizowanych. Muzea świeckie, mieszczące się na terenie miasta, (Muzeum Pirenejskie, Muzeum Etnograficzne) bardziej przyciągają turystów indywidualnych, którzy dla odmiany rzadziej zwiedzają obiekty o wyraźnie religijnej tematyce. Ci sami pielgrzymi nabywają więcej pamiątek o charakterze regionalnym i lokalnym niż zorganizowani, których bardziej interesują pamiątki religijne. Różnice pomiędzy turystami indywidualnymi i zorganizowanymi występują również w zakresie wypełniania praktyk religijnych. We mszy świętej uczestniczy zawsze 19% badanej grupy turystów indywidualnych, a 14% nie bierze w niej udziału nigdy. Dla turystów zorganizowanych liczby te wynoszą odpowiednio 30% i 4%. Podczas pielgrzymki do Lourdes 73% turystów zorganizowanych uczestniczy w nabożeń-

stwie drogi krzyżowej; wśród przybyłych tu indywidualnie udział ten wynosi 47%. W obu tych grupach przybycie do Lourdes ma jednak motywacje wyraźnie religijne. Wyrażają się one poprzez polaryzację w czasie i przestrzeni odwiedzania trzech miejsc: Groty, Bazyliki i figury ukoronowanej Matki Boskiej. Odwiedzanie innych miejsc wydaje się mieć charakter raczej marginesowy.

Zasygnalizowane tu zróżnicowanie zachowań pomiędzy pielgrzymami zorganizowanymi i indywidualnymi prowokuje do postawienia pytań dotyczących współlistnienia tych grup turystów. Przeprowadzona analiza zachowań obu grup, jak również czynione w czasie badań obserwacje, wskazują na niewątpliwą konieczność poprawy wyposażenia terenów „świeckich”, nie związanych z kultem maryjnym. Wydaje się, iż najdogodniejsze będą tu tereny położone wokół jeziora, których odpowiednie zagospodarowanie może wpłynąć na wydłużenie czasu średniego pobytu w Lourdes turystów indywidualnych.

Szybki rozwój turystyki pielgrzymkowej, a ogólnie turystyki miejskiej, przyciąga coraz większe rzesze turystów indywidualnych, bardziej ruchliwych i niezależnych, którzy w największym stopniu narażeni są na trudności wynikające ze złego przygotowania miast, zwłaszcza w zakresie parkowania samochodów i oznakowania, a co za tym idzie, generalnie poruszania się. Także i Lourdes musi przygotować się na sprostanie tym nowym zachowaniom przybyszów. Rodzi się zatem pytanie: jak polepszyć ofertę turystyczną tego miasta? Propozycje, które przedstawiamy dotyczą w dużym stopniu poprawy najgorzej ocenianych aspektów organizacji pobytu w tym mieście, czyli organizacji ruchu, parkowania pojazdów oraz oznakowania ulic. W efekcie dotyczą one niekwestionowanego problemu restrukturyzacji przestrzeni miejskiej Lourdes.

3. RESTRUKTURYZACJA PRZESTRZENI LOURDES

Istniejące antagonizmy pomiędzy miastem dolnym – turystycznym i „zwykłym” miastem górnym w Lourdes stwarzają mało korzystny klimat dla inwestowania poważnych kapitałów miejskich w poprawę warunków przyjęcia turystów. Także właściciele hoteli, podzieleni strukturami rodzinnymi, nie mogą dojść do porozumienia w sprawie zaangażowania kapitałów w rozwój miejskiej infrastruktury turystycznej. Sytuacja zmusza jednak do podjęcia działań choćby usprawniających tylko poruszanie się po mieście. Do najpilniejszych prac, naszym zdaniem, należą sprawy oznakowania miasta i organizacji ruchu ulicznego.

3.1. OZNAKOWANIE MIASTA

Przeprowadzone obserwacje wskazują na konieczność zastosowania w tym mieście ścisłych ograniczeń w zakresie rozmieszczenia i jakości oznakowania. Sposób oznakowania musi uwzględniać potrzeby turystów, tzn. wyprzedzać, dostarczać ciągłych informacji, uwzględniać różne rodzaje działalności (np. usługi pocztowe), a nie wskazywać wyłącznie miejsca przeznaczone do zwiedzania. Oznakowanie powinno również mieć charakter strukturalny, to znaczy że znaki rozmieszczone wzdłuż tras powinny być uzupełnione przez punkty informacyjne dostarczające całościowej wiedzy o mieście. Trasy powinny być oznakowane w sposób ciągły, a znaki informacyjne muszą być bardziej widoczne, niezależnie od przyjętego kierunku poruszania się.

3.2. ORGANIZACJA RUCHU ULICZNEGO

Ruch uliczny w Lourdes jest chaotyczny, a jego koncentracja spowodowana współczynnikiem użytkowników różnych środków transportu, brakiem odpowiednich urządzeń i rozlicznymi sposobami użytkowania obszaru miejskiego (dotyczy to w szczególności nagromadzenia licznych straganów ulicznych).

W obecnej sytuacji niezbędne wydaje się podzielenie ruchu ulicznego na trzy sektory. Pierwszy sektor powinien być zarezerwowany dla pieszych. Dotyczy to najbliższego otoczenia sanktuarium po obu stronach rzeki Gave. Obszar ten powinien być otoczony parkingami, od których rozpoczynałoby się oznakowanie tras.

Drugi sektor byłby dozwolony dla ruchu samochodowego i komunikacji miejskiej. Dotyczy to w szczególności miasta górnego i peryferii miasta dolnego. Szczególną uwagę należy zwrócić na oznaczenie parkingów. Wreszcie autokary turystyczne powinny korzystać wyłącznie z głównych dróg i arterii komunikacyjnych miasta, tworząc trzeci sektor ruchu miejskiego.

Niezbędne staje się również właściwe zagospodarowanie dróg wjazdowych do miasta. Lourdes nie uniknęło bowiem skutków współczesnego wzrostu i urbanizacji, co przejawia się m. in. w tym, iż drogi prowadzące do miasta obudowane zostały dwoma rzędami budynków supermarketów oraz różnych magazynów. Powoduje to, iż wjazd do miasta odbywa się w sposób niezauważalny, a przyjeżdżający nie ma świadomości ani przekraczania granicy, ani też miejsca swojego pobytu. Zjawisko to jest niekorzystne dla turystów i wymaga utworzenia konkretnych stref, które świadczyłyby o wjeździe do Lourdes („bramy miasta”). W strefach tych można skoncentrować funkcję związaną z przyjęciem turystów, której celem byłoby dostarczenie wjeżdża-

jącym niezbędnych wskazówek i informacji dotyczących tras miejskich czy możliwości rezerwacji pokoiw hotelowych (obecnie turysta musi krążyć po mieście i poszukiwać miejsca w hotelu). Również plac przed dworcem kolejowym musi być traktowany jak jedna z bram wjazdowych do miasta.

Przy realizacji tego założenia istniejące w mieście usługi turystyczne mogłyby podzielić swoje funkcje. Funkcja kierownicza, organizacyjna i administracyjna turystyki może nadal być zlokalizowana w górnym mieście. Natomiast działalność związana z przyjmowaniem turystów musi przenieść się w stronę przyjeżdżających do dolnego miasta, w pobliże dużych parkingów drogowych i odpowiednio urządzonych wjazdów do miasta („bramy miejskie”).

Za cenę bardziej rygorystycznego kierowania przepływem turystów i sektorowego zagospodarowania przestrzeni miejskiej Lourdes będzie mogło nadal pełnić swoją rolę światowego centrum pielgrzymkowego.

Prof. Christian Pihet
Prof. Philippe Violier
Etudes Supérieures de Tourisme
et d'Hotellerie
de l'Université d'Angers
41, Place Louis Imbach
49 100 Angers (Francja)

Wpłynęło:
15 sierpnia 1992 r.

RÉSUMÉ

En octobre 1990, les étudiants de l'Université d'Angers, sur commande des autorités civiles et ecclésiastiques de la ville de Lourdes, ont fait l'examen des touristes-pèlerins y séjournant. Ils se sont servis d'une méthode d'enquête et d'observation. Les enquêtés devaient évaluer l'organisation du mouvement touristique sur le terrain de la ville et des services rendus aux touristes.

Les résultats des recherches ont démontré que les touristes étrangers et ceux individuels les évaluaient différemment. Le premier groupe, au cas où c'était l'église qui avait entrepris l'organisation de son séjour, évaluait très favorablement la réception dans la ville et les conditions de demeure. Cela résulte du fait, que les organisateurs de l'excursion assurent l'arrivée sûre et confortable, le logement et le guide.

Tout à fait différentes (en leur masse) étaient les opinions exprimées par les touristes individuels, qui devaient eux-mêmes traverser la ville à la recherche d'un lieu de couchage, des endroits dignes d'être vus et observaient de nombreux manquements à l'organisation du mouvement intérieur (absence ou mauvaise exposition des informations, circulation routière mal organisée, problèmes de parking) et des services touristiques. Aussi faut-il signaler, que bien que, pour la plupart des arrivants, les objectifs religieux soient le motif principal de leur venue, les touristes individuels plus rarement participent aux offices (à l'office du chemin de la Croix ont pris

part 73% des touristes organisés et 47% de ceux individuels) en visitant plus souvent les valeurs „laïques” de la ville (le Musée des Pyrénées, le Musée d’Ethnographie).

Les auteurs de l’examen ont conclu que l’espace existant de la ville de Lourdes doit être nécessairement restructuré. La restructuration devrait avant tout comprendre l’action de réparer la ville (entre autres par la création des zones d’information; servant de „portes d’entrée” dans la ville) et l’organisation du trafic routier. Ce dernier projet prévoit la division de la ville en trois secteurs destinés à la circulation pédestre, la circulation des voitures, et celle des autocars d’excursion.

Traduit par Lucjan Kowalski

SUMMARY

In October 1990 the students of the University of Angers were asked by the civil and church authorities of Lourdes to carry out a survey among the tourists-pilgrims who were arriving there. The survey and observation concerned the evaluation of the organization of the tourist traffic in the city and the services for the arriving tourists.

The results of the survey prove that there are noticeable differences in the evaluation between foreign tourists and individual tourists. The first group highly evaluated both the way they were welcome to the city and the conditions of their stay, especially when it had been organized by the church. It results from the fact that these tourists are taken full care of by the organizers, who see to smooth, safe arrival, satisfactory accommodation and provide a guide.

Opinions given by individual tourists were entirely different. They had to find their way about the city, places of interest and accommodation themselves. They pointed to faulty organization of the interior traffic (lacking or scarce information unorganized street traffic, problems with parking) and tourist services. It should also be pointed out that however for most people who arrive to Lourdes the main motive to go there is religious, yet the individual tourists less often take part in masses (73% of the organized tourists and 47% of the individual tourists participated in the Way of the Cross). They are more interested in the secular places of interest in the city (the Pyrenean Museum, the Museum of Ethnography).

The conclusion drawn after the survey had been completed was that the present space of Lourdes should be restructured. Restructuring would, first of all, involve putting proper signs in the area of the city (e.g. information zones, which would be „entrance gates” to the city) and organization of the street traffic. The latter would mean dividing the city into three sectors – one for pedestrians, one for car traffic and one for trip coaches.

Translated by Ewa Stolecka