

Màster Tesi

Nom del treball: **Gestió del visitant a Montserrat**

MÀSTER EN TURISME CULTURAL

Convocatòria: **Setembre 2015**

Autor/a: **Josep Altayó Agustí**

Director/a: **Sílvia Aulet Serrallonga**

Data de lliurament: **04 de setembre del 2015**

Índex

1.Introducció	6
2.L'objectiu	6
3.Metodologia	7
4.Marc teòric	8
4.1.L'espai Sagrat	8
4.2. L'espai Sagrat i el turisme	10
4.3.La gestió de l' espai Sagrat	13
4.4.El turisme religiós	17
4.5.El santuari	20
4.6.Reflexions sobre el marc teòric.....	24
5.Què és Montserrat?	26
6.Institucions i entitats con conviuen a Montserrat.	28
6.1.La Comunitat Benedictina de Santa Maria de Montserrat.....	28
6.2.L'Agrícola Regional S.A.....	29
6.3.Patronat de la Muntanya de Montserrat	30
6.4. La Fundació Abadia de Montserrat 2025	31
6.5.Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.....	32
6.6.Aeri de Montserrat.....	32
7.Pla Especial del Parc Natural de la Muntanya de Montserrat.	34
8.Gestió de nodes	39
8.1.Els nodes principals	39

<u>8.1.1.La Mare de Déu de Montserrat (La Moreneta)</u>	<u>39</u>
<u>8.1.2.La Basílica</u>	<u>40</u>
<u>8.1.3.L'Escolania (El Virolai).....</u>	<u>40</u>
<u>8.1.4.El Museu de Montserrat.....</u>	<u>41</u>
<u>8.1.5.L'Espai audiovisual "Montserrat portes endins".....</u>	<u>42</u>
<u>8.1.6.El Cremallera de Montserrat</u>	<u>42</u>
8.2.Els nodes secundaris	43
<u>8.2.1.El camí del Rosari i La Santa Cova.....</u>	<u>43</u>
<u>8.2.2.Els Funiculars de Sant Joan i Santa Cova.....</u>	<u>43</u>
<u>8.2.3.Camí de l'Ave Maria</u>	<u>44</u>
<u>8.2.4.Camí dels Degotalls</u>	<u>44</u>
8.3.Els serveis complementaris	45
9.Accessibilitat i fluxos	46
9.1.Accessos	47
9.2.Aparcament	49
9.3.Fluxos d'entrades i sortides.....	51
9.4.Visitants	53
<u>9.4.1.Visitants i temporades</u>	<u>54</u>
<u>9.4.2.Visitants i mitjà de transport.....</u>	<u>56</u>
<u>9.4.3.Visitants i procedència</u>	<u>57</u>
10.L'estudi del visitant.....	62
10.1.El perfil del visitant	63
10.2.El mitjà de transport per procedència	65
10.3.El temps d'estada	67
11.Propostes	70
11.1.L'esperit del Santuari	70
11.2.Urbanisme	71
11.3.Accessibilitat i fluxos	71
11.4.Gestió de nodes.....	72

12.Conclusió.....	73
13.Bibliografia	75
14.Webgrafia.....	79
15.Taula il·lustracions i gràfics	81
16.Annex 1: Model Qüestionari Comptatge Visitant	83
17.Annex 2: Model Enquesta Estudi del Visitant ..	84

1.Introducció

El Santuari de Nostra Senyora de Montserrat és un dels llocs que rep més visitants a Catalunya. En els darrers anys i des de finals del segle XX, la xifra, segons dades del Patronat de la Muntanya de Montserrat, està entorn als 2 milions de visitants. Per tant, sense cap dubte, és un dels espais en què la gestió dels visitants ha de ser un tema a tenir en consideració. El meu interès en triar aquesta destinació per fer la màster tesi, és degut a la meva vinculació professional amb Montserrat des de fa més de 15 anys, ocupant diferents càrrecs de responsabilitat en l'atenció i gestió dels serveis que s'ofereixen al visitant. Durant tots aquests anys la gestió dels fluxos, l'accessibilitat a la muntanya, la gestió dels aparcaments, el coneixement i el comportament del visitant i el pelegrí en el recinte del Santuari de Montserrat, ha sigut un repte i un dels aspectes més destacats a gestionar. Hi ha molts estudis i força informació sobre la gestió i el comportament dels visitants en ciutats o en la gestió del turisme cultural, però es fa més difícil de trobar treballs sobre la gestió dels fluxos en Santuaris o en els espais Sagrats. També cal dir que a Montserrat hi ha molta informació i s'han intentat fer moltes coses per tal de millorar aquesta gestió dels fluxos dels visitants, però hi ha molt poca documentació acadèmica escrita sobre aquest tema del visitant a Montserrat.

2.L'objectiu

L'objectiu de la tesi és fer una anàlisi de la gestió turística que s'està fent a Montserrat. Tal com ja hem dit, hi ha molt pocs treballs acadèmics sobre el turisme i Montserrat, és un dels aspectes que sorprèn. El nombre de visitants que rep anualment i la seva presència en el món turístic, creiem que són motius suficients per dur a terme més investigació i més treballs acadèmics.

El treball es centrarà en recollir i analitzar, en la mesura que sigui possible, totes les dades que hi ha a Montserrat sobre els visitants.

3. Metodologia

Aquest treball ha estat realitzat en 3 etapes. En primer lloc, s'ha definit el marc teòric. Veurem, breument, què és un espai Sagrat, com els diferents autors aborden la relació entre l'espai sagrat i el turisme i, també, quina gestió dels espais cal fer quan els espais sagrats són atraccions de turisme. Finalment, en aquest apartat, també abordarem els conceptes de turisme religiós i de santuari. L'objectiu és tenir un marc conceptual per tal de contextualitzar el treball. Per realitzar aquesta part s'ha fet una extensa recerca bibliogràfica i documental de fons acadèmics.

En segon lloc, s'ha fet una recerca bibliogràfica sobre Montserrat per tal de poder fer una aproximació als agents implicats en la seva gestió i als principals nodes del recinte del Santuari. També s'han consultat guies, webs, publicacions i documents d'àmbit turístic.

Seguidament s'ha fet un treball de camp. S'ha recollit tota la informació i totes les dades, que ha sigut possible, sobre els visitants. Gràcies a les facilitats que ha donat el Patronat de la Muntanya de Montserrat, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, L'Aeri de Montserrat, i gràcies també a les empreses vinculades amb el Monestir de Montserrat, s'ha recollit informació sobre els diferents estudis realitzats a finals del segle passat. També hem tingut accés a les dades d'enquestes, comptatges i molta informació dels visitants des de l'any 2002 al 2012. S'han fet entrevistes i visites als principals directius i responsables d'aquestes empreses i institucions que són presents a Montserrat.

La tercera i última etapa del treball, ha sigut per a mi la més interessant, on l'aportació personal és més present. S'ha fet l'anàlisi de les dades, s'han elaborat els quadres i la informació sobre els visitants de Montserrat, la temporalitat, el mitjà de transport, la procedència, el temps d'estada, el perfil, etc., de manera que sigui entenedora i comprensible per tothom. Finalment, s'han elaborat unes propostes per tal de millorar la gestió dels fluxos dels visitants de Montserrat i una conclusió.

4. Marc teòric

L'objectiu és poder aprofundir en el marc conceptual per tal de poder definir el marc d'estudi d'aquest treball.

Montserrat és un Santuari que rep milions de visitants. Volem en primer lloc, fer una aproximació al concepte de l'espai Sagrat, veurem quina relació hi ha entre l'espai Sagrat i el turisme i com els diferents autors han abordat aquesta relació. Veurem que la relació entre espai Sagrat i Turisme ens obligarà a parlar de la gestió dels espais Sagrats i com aquests espais, quan es converteixen en atraccions pels turistes, necessiten fer gestió sota criteris turístics.

Continuarem fent una petita aproximació al terme de Turisme religiós, veurem com els diferents autors exposen la seva visió, sobre les peregrinacions, el turisme religiós i les motivacions dels visitants i turistes.

Per finalitzar també farem una aproximació al concepte de Santuari. Què és un Santuari? És una pregunta que intentarem respondre.

4.1. L'espai Sagrat

Des de un punt de vista etimològic, tal com ens diu el G. Oranias, monjo de Montserrat, (Oranias, 2014) el mot "sagrat" deriva del llatí *sacrum* o *sacer*. Designa un objecte dedicat a una divinitat, un sacrifici, una ofrena, un gest religiós o una celebració mística. El Sagrat, tal com ens diu Aulet, (Aulet, 2012) és un concepte complex que es pot definir i estudiar des de diverses perspectives: la sociològica, la fenomenològica i l'hermenèutica, però, en definitiva, podem definir el Sagrat per oposició a allò profà, tal com diu Durkheim el món està dividit en dos camps, un que inclou tot el que és sagrat i un altre que inclou tot el que és profà (Durkheim, 1993).

Eliade (Eliade, 1981) proposa el terme hierofania per indicar l'acte de manifestació del Sagrat. Eliade parla que la hierofania, o manifestació del Sagrat, és la que dóna l'oportunitat a l'home d'entrar en relació amb la font del Sagrat, amb el Sagrat en la seva dimensió més absoluta, amb la transcendència. El Sagrat, mitjançant la seva manifestació, hierofania, ens apropa a la divinitat i és present en totes les tradicions religioses.

Segons Eliade (Eliade, 1978) el Sagrat es pot manifestar de diverses maneres i a través de simbolismes. La manifestació del Sagrat a través de tots aquests simbolismes configura els espais Sagrats.

La doctora Aulet (Aulet, 2012) resumeix quins són els aspectes comuns dels espais Sagrats, a totes les religions i cultures, que fan que siguin llocs de comunió amb allò transcendent. Són espais delimitats i separats de l'espai profà, són centres de poder o energia espiritual, espais per la meditació i reflexió, per la trobada de l'home amb si mateix. També són espais universals amb capacitat de fomentar el diàleg i la relació entre les persones. Simbolitzen el centre del món, l'eix del cosmos i també són símbol de verticalitat i ascensió, entès com el contacte entre allò terrenal i allò celestial o còsmic.

El Sagrat es pot manifestar en l'espai en llocs imponents i inabastables per l'home, en plena natura, o bé en espais construïts com temples o santuaris (Aulet, 2012). Aquests espais sorprenen l'home i l'impacten, de manera que pot entrar en contacte amb la transcendència. Alguns espais poden participar del simbolisme de la pedra, o de l'aigua; la pedra com element que simbolitza la fortalesa i la permanència; l'aigua com a font de vida o element de purificació. Els espais Sagrats reproduïxen simbolismes Sagrats comuns a totes les religions i són Sagrats perquè s'hi ha manifestat una hierofania.

Cada comunitat religiosa dóna als seus espais una personalitat determinada i una simbologia que ajuden i fan possible la comunió amb el Sagrat.

Segons el P. Parellada, monjo de Montserrat (Parellada, 2009) la vivència interior es manifesta en diferents formes, que constitueixen les manifestacions de les diferents tradicions religioses; aquestes manifestacions són, al mateix temps, el camí per la comunió amb el Sagrat. Algunes d'elles les podem veure en el quadre següent:

1. Manifestacions del sagrat (Font: J.E Parellada / Quadre elaboració pròpia).

En relació al espai	temples , santuaris, ermites, ciutats santes, muntanyes,..
En relació al temps	festes i celebracions
En relació al pensament	formulacions dogmàtiques, els credos, las llegendes de l'origen
De caràcter cultural	ritus i oracions
De caràcter ètic	preceptes morals
De caràcter institucional	las comunitats de creients

4.2. L'espai Sagrat i el turisme

Fins ara hem intentat explicar el concepte de l'espai Sagrat. En aquest punt volem veure quina relació tenen els espais Sagrats i el turisme i com diferents autors han tractat aquesta relació.

Com hem vist, els espais Sagrats estan formats per edificis, simbologies, espais naturals, rituals, cultes etc. Es manifesta en llocs imponents i amb força impacte per l'home, vinculats a la natura o també en espais construïts, com temples o santuaris.

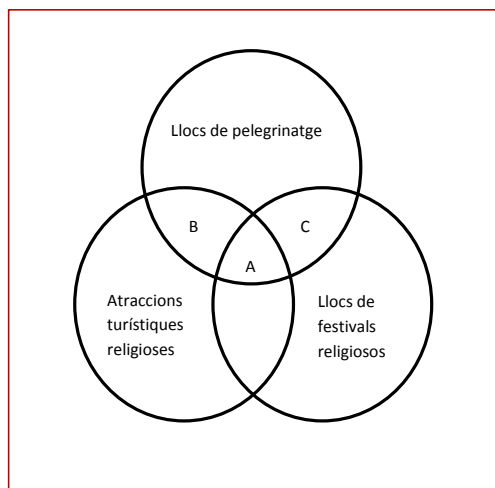
Aquests recursos naturals, culturals i artístics, vinculats a la religió, són el destí de moltes persones que tenen diferents necessitats. Tal com ens diu Petrillo, citat per (Aulet, 2012) 'Els espais Sagrats poden tenir dues funcions, una relacionada amb la seva funció religiosa, vinculada a valors pastorals, teològics i litúrgics, i l'altra, vinculada a la seva funció profana, a valors educatius, històrics i estètics.

Bremer ens diu que els espais Sagrats poden ser un atractiu pel món del turisme, ja que poden ser llocs que val la pena visitar. (Bremer, 2006)

Altres autors consideren els espais Sagrats com a punts d'atracció de visitants i motiu del viatge turístic. Per ells, l'espai Sagrat és un dels tres elements més importants en el sistema turístic, juntament amb el transport i l'allotjament. (Inskip, 1991), (Copper, 1998)

Molts dels espais Sagrats també poden ser un recurs turístic. En el gràfic següent podem veure la classificació que proposa Nolan i Nolan (Nolan, M.L. & Nolan, 1989), basada en tres tipologies d'espais Sagrats que interseccionen entre elles: *llocs de pelegrinatge*, *atraccions turístiques religioses* i *llocs de festivals religiosos*.

2. Classificació atraccions turisme religiós (Font: Nolan i Nolan 1989).



Aquest tercer grup serien aquells llocs de pelegrinatge que també poden celebrar esdeveniments o festival religiosos. En aquets cas, quan parlem de festival religiós entenem les celebracions de Setmana Santa, Corpus, etc.

El grup B, *atraccions turístiques religioses*, són llocs de pelegrinatge amb un alt valor com atracció turística on els turistes poden superar en nombre als pelegrins amb un important patrimoni artístic, arquitectònic, cultural o natural.

El grup A seria la confluència de les tres, és a dir, llocs de pelegrinatge amb una gran atracció turística i que també hi tenen un lloc important festivals o celebracions religioses. Per exemple, Lourdes, Fàtima, El Pilar o Santiago de Compostela.

Una altra proposta de classificació d'espai Sagrat és la que fa Shackley que, tot i la dificultat, ens pot ajudar a entendre la diversitat dels espais Sagrats i també la capacitat d'atracció turística que poden tenir. (Shackley, 2001)

3. Classificació dels espais Sagrats (Font: Shackely 2001).

Categoria	Tipus	Exemple
1	Node simple	Catedral de Canterbury, Santa Sofia
2	Llocs Arqueològics	Machu Picchu, Chichen Itzà
3	Llocs Funeraris	Catacumbes, piràmides
4	Temples aïllats / Santuaris	Borobudur, Angkor Wat
5	Ciutats senceres	Roma, Jerusalem, Assis, Varanassi
6	Santuaris / Temples complexos	Monestir de Santa Caterina, Lalibela
7	Llocs d'energia de la terra	Línies de Nasca
8	Muntanyes Sagrades	Uluru, Everest, Mont Athos
9	Illes Sagrades	Rapa Nui, Mont Sant Michel
10	Centres de pelegrinatge	Meca, Santiago de Compostela
11	Pelegrinatge seglar	Llocs de l'holocaust

Un dels aspectes més importants en la convivència entre l'espai Sagrat i el turisme, és l'actitud cap al lloc i cap als visitants. Tal com ens diu Aulet, que cita (Creswell 2005), una actitud inautèntica cap al lloc és essencialment no tenir sentit del lloc, això implica no ser conscient dels significats profunds i simbòlics dels llocs Sagrats i no apreciar la seva identitat. Una actitud inautèntica, directa o indirectament, afavoreix l'anonimat del lloc i suposen un afebliment de la seva identitat. (Aulet, 2012).

Shackely també ens diu que la gent visita les catedrals per moltes raons, alguns per una experiència, altres simplement per passar la tarda. Per tant, els espais Sagrats, no sempre són visitats per motius religiosos, poden ser visitats per molts altres motius. (Shackley, 2002)

El desenvolupament turístic pot generar tensions entre l'ús d'espais Sagrats com a destinacions turístiques i el manteniment de la sacralitat en el espai. Tal com ens diu (Kolas, 2004), Espais Sagrats es poden trobar envaïts per turistes, per una necessitat d'ingressos, sense tenir present els rituals o els actes litúrgics que si celebren.

Per altra banda, autors com MacCannell parlen dels turistes que busquen autenticitat. Diu que un turista que busca experiències autèntiques, com un pelegrí secular (MacCannell, 2003), pot trobar en l'espai Sagrat, aquesta autenticitat i per

tant, una experiència molt enriquidora encara que sigui diferent que la del devot. (Bremer, 2006)

Tenint en compte doncs, que els espais Sagrats poden tenir una important atracció pels visitants, per motivacions religioses o no, la seva gestió comporta riscos en tant que pot generar conflictes amb els visitants, ja sigui provocats per les diferents expectatives i motivacions, o entre els visitants i les necessitats pròpies dels espais Sagrats, del seu ús, la seva conservació o preservació. (Aulet, 2012).

El P. Mayol, el P. Parellada –ambdós monjos de Montserrat i rectors del Santuari de Montserrat-, i altres autors com Rabet, consideren els responsables religiosos de les catedrals, santuaris o altres espais sagrats, com actors turístics de ple dret. Òbviament, la seva primera missió és l'atenció pastoral als fidels, però també a tota la resta de visitants que s'acosten a l'espai Sagrat per altres motivacions. Satisfent aquestes necessitats, fan que la seva missió pastoral sigui possible. (Rabet, 2009)(Mayol, 2014)(Parellada, 2009).

4.3.La gestió de l'espai Sagrat

Com s'ha exposat en el punt anterior, els espais Sagrats poden convertir-se en importants punts d'atracció de visitants que poden generar problemes i situacions no desitjades i per aquest motiu, cal fer una gestió d'aquest espai.

L'experiència que ofereix un espai Sagrat als visitants és molt complexa, particularment perquè és molt intangible, ja que pot incloure elements de nostàlgia, de fe, de l'ambient espiritual de la visita (Shackley, 2001). L'autoria ens diu també que els espais Sagrats han d'oferir altres serveis als visitants, a més dels propis, i gestionar els elements perquè l'experiència del visitant sigui l'esperada. Proposa la gestió del següents elements: el viatge fins arribar al lloc; les característiques i l'atmosfera de l'espai; els gestors i les persones que atenen els visitants; la disponibilitat dels serveis pels visitants; i els actes especials que tenen lloc a l'espai.

L'objectiu és construir l'experiència dels visitants amb aquestes fases: Anticipació, Desplaçament, Visita, Retorn. Per l'autora (Shackley, 2001), el factor més important per tenir una bona experiència en un espai Sagrat és que aquest mantingui el

“esperit del lloc”, que els visitants tinguin un ambient que els permeti tenir l'oportunitat de viure una experiència fora del normal de les seves vides. Tal com hem vist en capítols anteriors, la comunió amb el Sagrat.

Aspectes importants a gestionar per mantenir aquest “esperit del lloc” són (Shackley, 2001):

- l'autenticitat del lloc.
- la gestió del comportament i la forma de vestir.
- la gestió dels impactes del visitants en l'espai:
 - Impactes físics sobre l'espai Sagrat, accions contra l'espai, vandalisme, accidents, sorolls, pol·lució, aglomeracions, etc.
 - Impactes sobre la qualitat de la visita i l'experiència.
- La gestió del flux dels visitants:
 - Preu d'entrades i perímetres de pagament.
 - Control de cues.
 - Capacitat de visitants en l'espai Sagrat o en els espais visitables i serveis.
 - Gestió de l'accés.

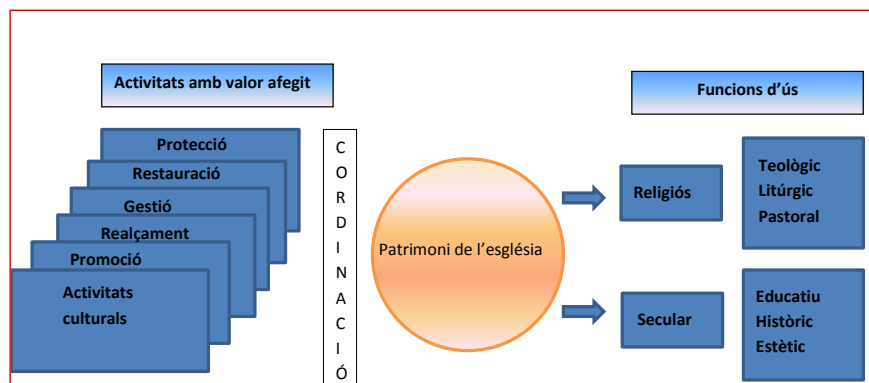
(Garcia Hernandez, 2001) ens diu que és necessari conèixer la capacitat d'acolliment d'un espai o recurs patrimonial per tal de poder fer una gestió turística de l'espai. Els factors que cal tenir presents són els següents: factors mediambientals o físics del propi espai o recurs, factors socials relacionats amb les pautes de comportament dels visitants, els procediments de gestió relacionats amb els itineraris, les eines d'interpretació, d'informació i accés als serveis.

(Petrillo, 2003) proposa un esforç de coordinació entre els diversos agents implicats. També considera que les activitats que generen un valor afegit són les que poden ajudar a millorar l'experiència turística. La seva proposta d'activitats a gestionar és la següent: atendre les persones i acollir els visitants, ocupar-se del manteniment de les instal·lacions,

gestionar l'entorn (carreteres, camins, aparcaments, etc.), també dels mitjans de difusió i comunicació, la gestió de les instal·lacions i els serveis. S'hauran de regular també els fluxos dels visitants, els comportaments, les necessitats, que poden ser diferents i contradictòries. Les paraules claus són cohabitació i segmentació.

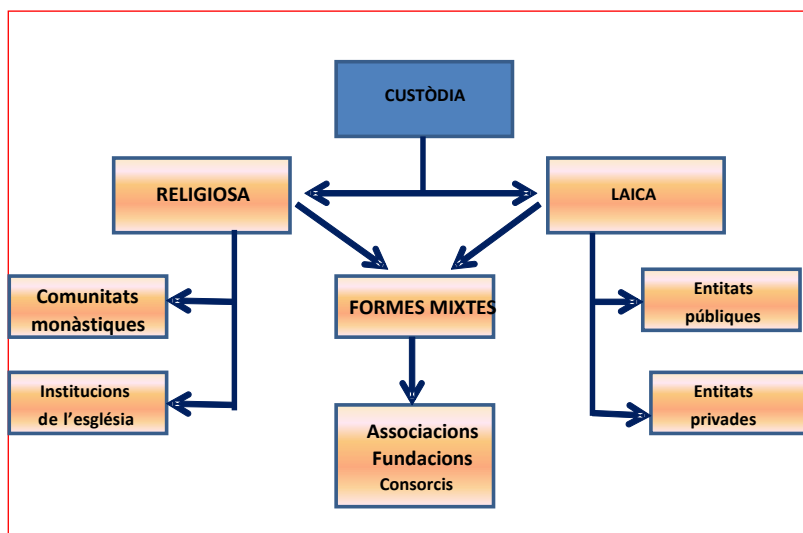
En el quadre següent podem veure la proposta de (Petrillo, 2003) de competències en les activitats de valor afegit i les funcions d'ús.

4. Competències, activitats de creació de valor i funcions d'ús (Font: Petrillo 2003).



Un dels aspectes importants a tenir en compte en la gestió de l'espai Sagrat és qui és el responsable d'aquesta gestió. Els espais Sagrats generalment estan gestionats per qui en té la custòdia. En la majoria de casos, aquesta custòdia sol ser religiosa i per tant recau sobre l'estructura de l'església. En el quadre següent elaborat per (Aulet, 2012) es pot veure de forma clara i senzilla les formes de custòdia més comunes de l'espai Sagrat.

5. Formes de custòdia dels espais Sagrats. (Font: Aulet 2012).



Si els responsables de la custòdia en la seva gestió tenen en compte alguns aspectes turístics, es disposen d'eines per poder gestionar els possibles conflictes que es poden generar entre les diferents tipologies de visitants. (Aulet, 2012)

La mateixa autora proposa alguns dels elements i aspectes a tenir en compte en la gestió turística de l'espai Sagrat.

- Gestió. Quin és l'ens gestor.
- Accessibilitat turística (horari obertura i tarifes).
- Serveis turístics propis de l'equipament (allotjament, restauració i cafeteria, botiga i altres serveis complementaris) en el propi equipament.
- Eines d'informació (eines d'interpretació, visites guiades pròpies i dades relatives a la visita).
- Activitats culturals que es realitzen en el mateix recurs.

Com a conclusió d'aquest capítol podem dir que la majoria d'autors coincideixen en els principals reptes i aspectes que cal gestionar en els espais Sagrats. El repte dels espais Sagrats és poder fer aquesta gestió de manera equilibrada per tal que "l'esperit de lloc" es mantingui. No hi ha solucions úniques i globals, cada espai ha de fer la gestió tenint present quin és el seu objectiu, qui són els responsables de la gestió, de l'espai Sagrat, dels serveis als visitants i quines són les seves limitacions, econòmiques, administratives, legals, ambientals, etc.

4.4. El turisme religiós

Després de veure les relacions que es poden establir entre els espais Sagrats, la capacitat d'atracció de visitants i turistes i la gestió dels espais, creiem interessant fer una breu anàlisi del turisme religiós i veure com l'han estudiat diferents autors. No vol ser, en cap cas, un treball extens, sinó un resum que ens pot ubicar i, també, fer reflexionar sobre aquest tema.

El terme 'turisme religiós' és relativament nou, si tenim present que els moviments i desplaçaments de persones per motius religiosos han sigut presents des dels inicis de la humanitat (Esteve Secall, 2005). En l'actualitat hi ha milions de persones que realitzen viatges a espais sagrats (santuaris, catedrals, esglésies, ermites, actes i celebracions litúrgiques, etc.) en tot el món i per motius tan diferents com fer una peregrinació, fer una ofrena, demanar un favor o, senzillament, per tradició.

Tal com ens diu (Parellada, 2009) la conceptualització del terme "turisme religiós" té una certa complexitat. Es tracta d'un concepte format per dues entitats, turisme i religió, cadascuna de les quals té valor en sí mateixa i que dona lloc a una nova realitat o concepte que comparteix les característiques o els elements de les dues entitats.

A l'hora de conceptualitzar apareixen preguntes vinculades a la motivació del viatge, al comportament dels visitants i en conseqüència, a diferents tipologies, expectatives i experiències. Quines raons mouen els turistes a visitar els llocs sagrats? Són raons purament religioses, per penitència, per devoció, o per apropar-se al sagrat? O poden ser raons estrictament culturals: conèixer la pròpia cultura, o apropar-se a una nova cultura i a una nova forma d'expressió cultural i religiosa?. (Aulet, S. & Hakobyan, 2011)

Quan volem respondre aquestes preguntes i es vol determinar quins són els elements que defineixen un viatge turístic religiós per visitar santuaris o altres llocs de culte religiós, sempre apareix la peregrinació. Turisme i peregrinació comparteixen alguns aspectes com els requisits fonamentals per portar a terme el viatge: disponibilitat de temps i recursos financers. Els turistes, els turistes religiosos i els pelegrins utilitzen les mateixes infraestructures i comparteixen el mateix espai, així com certes activitats. (Parellada, 2009)(Smith, 1992)

Altres autors (Turner, V. & Turner, 1989), (Graburn, 1992), (MacCannell, 2003) citats per (Aulet, S. & Hakobyan, 2011) en els seus estudis, comparen el turisme religiós amb el fenomen de les peregrinacions. Molt sovint, el concepte de turisme religiós apareix com una substitució del fenomen de la peregrinació, com si fos un sinònim, una tendència a dir, en un llenguatge modern, el concepte de peregrinació.

Alguns autors com (MacCannell, 2003), (Graburn, 1992), (Vukonic, 1996), comparteixen que el turisme contemporani té moltes característiques del pelegrinatge, el turista és percebut com un pelegrí en el món actual secular. També, en algun cas, sostenen que el turisme pot ser una forma de pelegrinatge de la civilització moderna.

En el següent quadre podem fer una comparativa de les aportacions dels diferents autors sobre les relacions entre pelegrinatge i turisme.(Aulet, 2012)

6. Diferents visions de les relacions entre pelegrinatge i turisme religiós. (Font: Aulet Serrallonga, 2012).

Són conceptes similars		Són conceptes diferenciats	
Jackowski (1987)	Inclou els pelegrinatges en l'àmbit del turisme, en base a que són activitats no professionals	Cohen (1992)	Diferencia entre els pelegrins que viatgen cap al centre i els turistes que viatgen cap a la perifèria
Vukonic (1996)	Agrupa pelegrins i turistes religiosos perquè tots dos estan motivats per la fe tenen com a destinació llocs religiosos	Smith (1992)	Són extrems oposats dins un mateix continuu
Rinscheide (1992)	Parla del viatge motivat religiosament però que s'apropa al turisme vacacional (turisme pelegrinatge)	Santos (2003)	Són concepcions totalment diferents per la diferencia de motivacions i la intensitat de les experiències
Jackson i Hudman (1992)	Combinen el viatge de plaer amb les creences religioses (pelegrinatge turístic)	Ostrowski (2002)	El pelegrinatge es un acte de culte mentre que el turisme religiós no
Lozato-Giotart (1993)	Parla de turistes pelegrins	Pardellas (2005)	El turisme religiós es l'últim escaló d'una cadena que suposa la comercialització i la banalització dels espais sagrats
Eade (1992)	Turistes i pelegrins no es poden diferenciar, vesteixen igual, compren productes similars, participen en les mateixes activitats...		
Talec (1993)	Cultura i espiritualitat es complementen (turistes en medi religiós)		

El P. Parellada, monjo de Montserrat i rector del santuari durant més de 15 anys, afirma que el turisme, les peregrinacions i les experiències religioses tenen la seva pròpia identitat i no es poden confondre entre elles. Les peregrinacions són camí dirigit al Sagrat i es busca l'apropament i el contacte amb el diví. Les motivacions normalment estan vinculades a les necessitats o a un vot. Per una altra part, el turisme religiós té com a principal motivació la visita a un lloc Sagrat o la participació en celebracions religioses i també el descobriment de valors històrics i artístics. (Parellada, 2009)

(Sharpley, R. & Sundaram, 2005) sostenen que la relació entre turisme i religió es pot conceptualitzar com un procés basat en la intensitat de la motivació religiosa.

El turisme religiós es considera com un viatge turístic on l'element religiós és un dels principals objectius. La participació en les celebracions religioses, les visites a espais sagrats, la comunió amb el diví, és la principal motivació del turisme religiós. (Ostrowski, 2002)

Per finalitzar aquest apartat, proposem la definició de turisme religiós que fa el P. Parellada:

“Per turisme religiós s'entén aquell tipus de turisme que té com a motivació la visita a llocs sagrats (santuaris, convents, esglésies, ermites, catedrals...) o a la participació en celebracions religioses per descobrir el *genius loci*, és a dir, l'essència religiosa, el missatge que transmeten, el valor històric i la bellesa artística. Això no exclou, sinó que compren, en moltes ocasions, l'oració i la celebració dels sacraments.” (Parellada, 2009)

4.5.El santuari

En aquest punt, i per avançar en el marc teòric, volem aprofundir en el concepte de santuari, que ens pot ajudar a entendre i emmarcar Montserrat.

La definició de santuari segons el Dret Canònic és “una església o bé un altre lloc Sagrat al qual pelegrinen els fidels amb freqüència per raó de devoció, amb l'aprovació de l'Ordinari del lloc”.

El santuari és, per definició, un espai Sagrat perquè s'hi ha manifestat una hierofania. En aquests espais s'ha donat una revelació de la divinitat, un aparició, un miracle, una curació.. i per tant, l'església, davant la devoció dels fidels i la fe que aquests tenen en aquest lloc, els beneeix i consagra com a santuaris. També són origen de santuaris, els sepulcres dels sants, en especial dels màrtirs i dels ermitans, també altres relíquies, o imatges i altres objectes d'especial significat sagrat, com per exemple, les estelles de la creu de Crist, el calze de l'últim sopar. (Aulet, 2007)

Els santuaris són “espais i llocs en els quals la bellesa sòbria promogui la trobada de l'home amb Déu, dels homes entre si i la trobada del propi home amb la interioritat misteriosa de si mateix, com a camí de conversió i elevació” . (Burbrigde, 1992)

El concepte de santuari va molt lligar al pelegrinatge. El santuari és un concepte estàtic que indica un espai sagrat que és visitat i on té lloc una experiència de trobada amb Déu. El concepte de pelegrinatge és un concepte dinàmic, de moviment, ja que el pelegrí camina cap al santuari i l'experiència incorpora un moviment dinàmic que modifica els homes i les dones que s'apropen al santuari, independentment de la seva motivació. (Parellada, 1997)

El Bisbe Camprodon (Camprodon, 1995) citat per (Aulet, 2007) ens diu: Els santuaris són silenci, pau, sensibilitat, solidaritat, història, cultura... pels qui creuen en Déu, el santuari és, també, un lloc per retrobar el cordó umbilical amb la transcendència. El santuari és, abans que res, un lloc de celebracions culturals, on s'hi celebren els sagraments; sobretot l'Eucaristia, la Penitència, la Unció dels Malalts i, amb menys freqüència, la resta. El santuari també és lloc d'evangelització, lloc des d'on s'exerceix la caritat, lloc de cultura i lloc de compromís ecumènic.

(William, 1976) defineix el santuari com "un lloc on hi ha una imatge o relíquia que rep una devoció particular. Un santuari es defineix per la devoció de la gent i no per una característica històrica o artística inherent a un edifici o institució. [...] Un santuari, en el llenguatge comú, és un lloc de peregrinació, al que s'acudeix des de distàncies més o menys llargues: així Montserrat, el Pilar, Fàtima o Lourdes".

Segons (Aulet, 2007) el santuari és un lloc/espai sagrat (temple, capella, ermita), que conté una imatge o relíquia (en funció de la devoció del santuari), que és un punt de devoció en un espai geogràfic concret, que és un objectiu de peregrinació i que compta amb el reconeixement de l'autoritat jeràrquica.

(Ambrósio, 2000) identifica set tipus diferents de santuari segons l'origen de la seva fundació:

- Santuaris en llocs significants, relacionats amb la vida d'un sant o amb el desenvolupament històric de la religió en una determinada regió.
- Santuaris exvot creats com acció de gràcies per la salvació d'un grup o individu d'una catàstrofe. Distingint salut (malalties, incapacitat, plagues), violència (guerres i atacs) i accidents o desastres naturals.
- Santuaris devocionals creats com a resultat d'una acció humana, no relacionada amb miracles o esdeveniments inusuals.
- Santuaris de miracles espontanis, que han desenvolupat el culte a l'entorn d'un objecte que s'ha demostrat que és miraculós.

- Santuaris amb objectes adquirits, que s'han desenvolupat a partir de l'arribada d'una imatge o relíquia.
- Santuaris amb imatges o relíquies trobades, generalment en circumstàncies misterioses.
- Santuaris d'aparicions, desenvolupats a partir d'una aparició de la divinitat.

Només a Europa occidental s'han fundat 6.000 santuaris, més de la meitat són marians, dedicats a la verge. (Nolan, M.L. & Nolan, 1989).

Segons l'activitat del santuari, el seu volum de visitants i pelegrins i la seva àrea d'influència, (Jackowski, 2002) ens diu que és poden distingir les següent categories:

- Santuaris mundials, són els grans santuaris de peregrinació del món.
- Santuaris internacionals, la seva influència es limita a un sol continent.
- Santuaris nacionals, són els d'influència nacional i realitzen iniciatives pastorals, almenys en la seva arxidiòcesi.
- Santuaris supra-regionals, la seva influència està més enllà de la diòcesis local.
- Santuaris regionals, la seva influència es limita solament a la diòcesis local.

La doctora Aulet té un extens treball sobre els santuaris en el que explica, amb molt detall, per una banda, el *simbolisme dels santuaris*: el santuari com a centre del món, el simbolisme de l'altura (ascendir cap al cel), les formes en que es presenta la hierofania (relíquies, miracles i aparicions) i el santuari com a Jerusalem celestial. Els santuaris son construïts a imatge de la Jerusalem celestial, per tant la seva arquitectura simbolitza o participa d'algun simbolisme que representa el concepte del Sagrat. (Aulet, 2007)

Per altra banda, ens diu que *els santuaris tenen uns valors religiosos, culturals, socials, ecològics i turístics*.

Pe que fa als valors religiosos, el santuari és un lloc de culte i per tant, cal destacar les celebracions litúrgiques, les pregàries i els sacraments, sobretot l'Eucaristia i la Penitència. També és important la religiositat popular entorn al santuaris, és una oportunitat d'apropament al poble i l'oportunitat per procurar la purificació de les devocions i visites populars. L'altre aspecte bàsic dels santuaris és l'evangelització. Els santuaris contribueixen a humanitzar la vida i per tant poden permetre l'home arribar al diví. També cal tenir present en el santuari com a lloc de culte, les romeries i els pelegrinatges, els aplecs, les promeses o promences, els ex-vots, les rogatives i els vots de vila, els goigs. (Aulet, 2007)

Per finalitzar aquest capítol i com a resum, és interessant l'aportació del Pare Abat Josep Maria Soler (Soler, 2006) i del P. Josep Enric Parellada (Parellada, 1998), del santuari de Montserrat, sobre algunes de les característiques que han de tenir avui els nostres santuaris:

- Els santuaris han de ser l'expressió de la idiosincràsia d'un lloc sant, ja que el concepte de sagrat és el principal atribut d'aquests espais. Per això el fet sagrat ha de ser perceptible a través dels sentits per part de tots els visitants dels santuaris, devots i no devots.
- Els santuaris haurien de reflectir la realitat d'un espai on s'ha revelat la presència del Senyor, és una espai on ha tingut lloc una Epifania i per tant, la presència de la divinitat acull i convida els visitants a descansar, reflexionar, etc.
- Els santuaris, com a llocs sagrats, han d'estar separats i protegits d'allò profà. El centre d'atenció del santuari i la seva raó de ser és la imatge, per tant, els objectes, serveis, infraestructures, etc. que es situen als entorns dels santuari no poden distreure'n l'atenció.
- Per tot això, els santuaris han d'estar envoltats d'un clima de silenci i de pregària.

- Els santuaris han de crear espais de comunió eclesial que ajudin a trobar una major projecció en la vida de l'Església que vagi més enllà del que cada fidel viu en el seu context parroquial.
- Els santuaris haurien d'oferir la possibilitat de viure unes hores o durant uns dies un programa complet de la vida cristiana, de gran intensitat.
- Els santuaris haurien de ser un lloc d'acollida per a qualsevol cristià, sigui quina sigui la seva situació espiritual i el grau de la seva vivència de la fe, així com també un lloc on els qui ja viuen una intensa vida cristiana, trobin la força i el consell espiritual per progressar.

El concepte d'acollida està íntimament lligat amb el Santuari, no es pot entendre el santuari sense l'acolliment. Monsenyor Hamao, en la introducció als treballs del III Congrés Europeu de Santuaris i Pelegrinatge, celebrat a Montserrat al març del 2002 amb el títol de "El Santuari lloc d'acollida fraterna i universal", va dir "El visitant convertit en participant; el turista convertit en pelegrí. No és un objectiu triomfalista; és la vocació pròpia del Santuari, 'Lloc on Déu acull a l'home i on l'home es converteix a Déu'". (Hamao, 2002)

4.6. Reflexions sobre el marc teòric

En aquest capítol de marc teòric hem fet una petita introducció sobre l'espai Sagrat. Hem vist la relació entre aquest espai Sagrat i el Turisme, com aquesta relació implica una gestió de l'espai Sagrat i quins són els reptes per portar a terme aquesta gestió, els conceptes de turisme religiós i finalment, hem intentat definir el concepte de santuari.

Un cop finalitzat aquest marc teòric per tal d'emmarcar aquest treball, podem dir que Montserrat és un molt bon exemple i un bon cas per estudiar la seva gestió.

Montserrat com espai Sagrat és una muntanya, per molts Sagrada, que té una tradició eremítica des d'abans del segle X. Montserrat també és un monestir, quasi mil·lenari, d'una comunitat benedictina. Montserrat és el Santuari de la Mare de Déu de Montserrat, lloc de veneració i de pelegrinatge. Per

tant, tots els conceptes del Sagrat, dels espais Sagrats i del santuari són presents a Montserrat.

Montserrat també té una atractiu turístic important, amb més de 2 milions de visitants a l'any. Montserrat rep un volum de turistes important i per tant les motivacions no sempre són religioses. Molts dels aspectes, conceptes, i reptes presentats en el marc teòric sobre la gestió dels espais sagrats, i del turisme religiós són presents a Montserrat.

Així que, un cop finalitzat aquest marc teòric, continuarem amb la segona part del treball, on analitzarem i presentarem la gestió turística de Montserrat. Començarem fent una presentació del què és Montserrat, com es presenta en les guies i com és presentada als visitants. En segon lloc veurem les diferents institucions que són presents a Montserrat i que són responsables de la gestió. Finalment, veurem els capítols amb la informació de la gestió turística de Montserrat.

5. Què és Montserrat?

Tal com ens diu la Guia Oficial de Montserrat (Molas, 1998) "Montserrat és un massís situat a la dreta del riu Llobregat, entre el pla del Bages i la plana de la depressió litoral. Té uns 10 quilòmetres de longitud i uns 5 d'amplada, amb un perímetre d'uns 25 quilòmetres. En conjunt, amb prou feines assoleix els 45 Km quadrats de superfície".

Administrativament, el massís forma part dels municipis de Collbató, Marganell, el Bruc i Monistrol de Montserrat, i aquests municipis pertanyen a les comarques del Baix Llobregat, Anoia i Bages.

Però no cal dir que Montserrat va més enllà de la seva descripció geogràfica i fer una definició de Montserrat és complex degut a la quantitat d'aspectes que s'haurien de resumir i també perquè tothom que sent quelcom per Montserrat, en té una definició molt particular.

La Guia Oficial de Montserrat (Molas, 1998) ens diu:

"Montserrat el formen en primer lloc els pelegrins, els visitants i els turistes que vénen a visitar aquest lloc i a venerar-hi la imatge de Santa Maria, exposada a la basílica". "Des dels orígens hi ha a Montserrat, a més de la muntanya i del santuari amb la seva santa imatge, dues institucions que n'han marcat profundament la fisonomia."

En un altre llibre molt utilitzat per tots els visitants de Montserrat (Boix, 1998) defineix:

"Montserrat, una muntanya, un santuari, un monestir, una comunitat d'esperit". "Un santuari que neix al primer terç del segle XI, amb la presència de santa Maria a Montserrat, imatge que encara avui presideix el santuari. Venerada al llarg de les generacions, és estimada alhora com a tresor de la pietat i pel seu valor artístic". "Montserrat és també un monestir. Tan lligat amb el santuari, que per a molts resulta difícil destriar ambdues realitats. De fet, el santuari ha estat des de la primera obra dels monjos, que hi han tingut cura de la pregària i l'acolliment"

"Montserrat, muntanya, santuari, monestir, és a través de totes les determinacions materials i concretes, una comunitat

d'esperit oberta a tots els horitzons en un trobament de fraternitat i d'esperança."

Per últim, el P. Jordi Molas (Molas, 1997) ens diu "Montserrat centre espiritual de Catalunya; Montserrat lloc de pau; Montserrat fogar d'oració; Montserrat indret de pelegrinatge; Montserrat muntanya sagrada; Montserrat parc natural; Montserrat símbol de Catalunya; Montserrat punt turístic".

Podem veure com els principals llibres turístics i guies publicats donen una imatge de Montserrat que va molt més enllà d'una descripció del territori o d'una muntanya.

Com a conclusió, podem dir doncs que Montserrat des d'un punt de vista turístic es presenta intentant transmetre tots els aspectes que hi són presents:

Una muntanya, amb una llarga tradició eremítica, amb paisatge i imatges espectaculars i parc natural des del 1987.

Un santuari, espai sagrat i de comunió, centre espiritual de Catalunya, com indret de pelegrinatge, lloc de pau i d'oració.

Un monestir, amb una comunitat Benedictina al servei dels visitants, lloc de tradició i un dels centres culturals més importants de Catalunya.

6. Institucions i entitats con viuen a Montserrat.

A Montserrat con viuen un seguit d'institucions i entitats que creiem interessant explicar per entendre molt millor la gestió i la realitat de Montserrat. Així ens ho diu el P. Majordom del Monestir (Molas, 1997).

“Darrera totes les realitats, de Montserrat, hi ha unes institucions i entitats que les fan possibles: un monestir, una santuari, una escolania, una biblioteca, un museu, una editorial; també una empresa de 250 treballadors dedicada a gestionar els serveis que es donen a Montserrat (L'Agrícola Regional S.A.); el Patronat de la Muntanya de Montserrat, que, entre les seves activitats, té encomanades principalment la gestió del serveis tipus municipal i la del Parc Natural; i ben recentment, s'ha constituït la Fundació Abadia Montserrat 2025.”

Totes les institucions i entitats vinculades al Monestir queden emmarcades en quatre que les aglutinen i que a més de donar un caràcter legal, també tenen unes funcions, unes missions i unes actuacions diferents dins del marc de Montserrat. Aquestes entitats són: La Comunitat Benedictina de Santa Maria de Montserrat, El Patronat de la Muntanya de Montserrat, L'Agrícola Regional S.A. i La Fundació Abadia de Montserrat 2025. També hi ha dues entitats més que, tot i no tenir una dependència directa amb el Monestir, tenen una vital importància per Montserrat i per l'accés a la Muntanya. Aquestes són Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i l'Aeri de Montserrat.

6.1. La Comunitat Benedictina de Santa Maria de Montserrat

La Comunitat Benedictina és qui té la custòdia del Santuari. No podem separar la comunitat benedictina del santuari, de l'Escolania, del museu, de la biblioteca i de l'editorial. Tal com ens diu (Molas, 1998). “La comunitat actual de Montserrat, amb les comunitats del Miracle i de Sant Miquel de Cuixà que en depenen, està formada per un centenar de monjos benedictins que segueixen la Regla de Sant Benet (s.VI). La vida comuna dels monjos vertebrava la pregària, el treball i tot el que cadascun és. D'aquesta total disponibilitat en participen també tots aquells qui s'atansen al monestir. D'aquí ve el

caràcter singular que pren la vida del santuari, centrada en la pregària comuna dels monjos, oberta a tothom, i en el servei d'acolliment en bé dels qui pugen a Montserrat.

Las activitats laborals que fan els monjos són diverses. Uns s'ocupen de l'organització interna del monestir, d'altres es dediquen a treballs d'investigació o divulgació en diversos camps: història, teologia, estudis bíblics, litúrgia, música, etc. Cal esmentar la important editorial que és dirigida des del monestir.

D'altres monjos, estan al servei del Santuari de la Mare de Déu de Montserrat: atenen d'una forma més directa les necessitats pastorals de la basílica, reben els diversos grups, dirigeixen recessos, fan conferències, s'ocupen de l'hostatgeria, o, d'una forma més general, tenen cura que es compleixin les orientacions que el monestir vol que tinguin els diversos serveis que es donen als pelegrins i als visitants en el recinte del santuari”.

Per tant, l'atenció al Santuari, l'Escolania, el Museu, la Biblioteca, l'Editorial i altres seccions menys conegudes però també importants, formen el conjunt d'activitats que realitzen, dia a dia, la comunitat benedictina de Montserrat.

6.2.L'Agrícola Regional S.A

L'Agrícola Regional S.A (LARSA) fou constituïda el 31 d'octubre de 1913 (Fernandez Roca, 2010), “originàriament fou fundada per amagar les propietats rústiques de la Comunitat Benedictina, com estratègia davant la llei del ‘Candado’ i la implantació de la II República amb una decidida política anticlerical. A partir de 1931 es va utilitzar per ocultar la propietat dels edificis, que en aquells moments tenien la situació jurídica indefinida i per la gestió dels serveis que s'oferien als pelegrins. I finalment va ser utilitzada com una eina de modernització i innovació en la gestió empresarial de les activitats benedictines ubicades a la muntanya de Montserrat”.

Avui en dia, aquesta societat, que pertany totalment a la Comunitat Benedictina, (Gasch, 2013) continua gestionant els serveis que s'ofereixen als visitants i pelegrins al recinte del Santuari i té les següents línies d'activitat:

- Atenció i serveis als visitants del recinte (hotel, apartaments, bars, restaurants, botigues...)
- Gestió del producte i espais culturals (museu, espai audiovisual, visites comentades, programes educatius, etc.)
- Gestió dels serveis al propi recinte (seguretat, neteja, subministraments, manteniment, recollida de brossa, etc.).
- Comercialització i promoció turística com agència de viatges majorista- minorista (central de reserves, oficines d'informació, departament d'imatge, etc.)

6.3. Patronat de la Muntanya de Montserrat

Com ens diu (Molas, 1997) "El Patronat de la Muntanya de Montserrat paradoxalment és una entitat desconeguda per la majoria dels visitants de Montserrat, tot i ser important pels serveis que dóna. Davant l'evidència que la muntanya de Montserrat és un territori d'interès general de tot l'àmbit de Catalunya, el Patronat va ser creat pel Decret Llei del 16 d'octubre de 1950, fonamentant-se, per una banda, en la importància religiosa, cultural, natural i turística d'aquest indret i, per l'altra, en el fet que les actuacions de serveis públics que exigeix un lloc com aquest no podien ser exercides pels ajuntaments que es reparteixen el territori de la muntanya".

Les funcions inicials del Patronat de la Muntanya de Montserrat van ser ampliadades posteriorment pel Decret del Ministeri d'Educació i Ciència 1225/1975, del 24 d'abril, que declara la muntanya paratge pintoresc. El 21 de juliol de 1983, també per Decret, la Generalitat va assumir el patronat com a entitat autònoma de Catalunya, i pel Decret del Govern de la Generalitat 59/1987 del 29 de gener, declarà la muntanya de Montserrat parc natural i designà el Patronat òrgan gestor del Parc.

Aquestes ampliacions van obligar a revisar la regulació vigent del Patronat per acomodar-la a la seva nova realitat respecte a les funcions, les facultats i les obligacions que se li atorgaven. D'aquí en va néixer la nova Llei del Patronat de la Muntanya de Montserrat aprovada pel Parlament de Catalunya el 27 de juny de 1989 i promulgada pel President de la Generalitat de

Catalunya el 10 de juliol de 1989 en la qual es concreten les seves competències i les seves potestats exposades àmpliament en la Normativa del Parc Natural i en el Pla Especial de Protecció de la Muntanya de Montserrat.

Segons ("Qui som. Patronat de la Muntanya de Montserrat. Generalitat de Catalunya," n.d.), en el Patronat hi són representades les institucions i les entitats següents: La Generalitat de Catalunya, els ajuntaments del Bruc, Collbató, Monistrol i Marganell; els Consells Comarcals de l'Anoia, el Bages i el Baix Llobregat; les Diputacions de Barcelona, Lleida, Girona i Tarragona; l'Administració Central de l'Estat; i el Monestir de Santa Maria de Montserrat.

D'una manera resumida, les competències ("Funcions. Patronat de la Muntanya de Montserrat. Generalitat de Catalunya," n.d.) que corresponen al Patronat de la Muntanya de Montserrat són:

- Conservar i restaurar la muntanya de Montserrat
- Salvaguardar els valors històrics, arqueològics, monumentals i artístics que atresora Montserrat.
- Gestionar el Parc Natural
- Prestar els serveis públics
- Implantar, regular i vigilar els mitjans d'accés i de circulació de la muntanya i establir i gestionar les zones d'aparcament
- Fomentar el turisme
- Realitzar les obres públiques
- Vetllar perquè es guardi el respecte degut a la Muntanya i al Santuari.

6.4. La Fundació Abadia de Montserrat 2025

La fundació es crea durant l'any 1997 amb la finalitat (Molas, 1997) "d'oferir a la societat civil la possibilitat d'ajudar a mantenir, a promocionar i a fomentar els valors més propis de Montserrat".

Es tractava (Sinca, 2007) de “crear un nou instrument, una fundació privada, adaptada a la legislació vigent de patrocini i mecenatge al servei d'un projecte mil·lenari. Cal dir que no es tracta de quelcom inèdit per a Montserrat. En el passat des de l'edat mitjana, ja existeixen els benefactors, que al segle XIV es constituïren sota la fórmula de la Confraria de la Mare de Déu de Montserrat que van assolir un desenvolupament important en el si de la societat del moment com a recaptadors de fons per a l'expansió del monestir”.

L'objectiu de la Fundació (“Fundació Abadia de Montserrat 2025 - Amics de Montserrat,” n.d.) és captar de la societat civil, majoritàriament catalana, institucions, empreses i particulars, ajuda i col·laboracions per el manteniment i la millora del patrimoni cultural i artístic de Montserrat vers a la celebració del mil·lenni de Montserrat l'any 2025. Això ha permès al llarg dels anys fer una intensa tasca de rehabilitació i d'ampliació de les infraestructures arquitectòniques, artístiques i culturals del conjunt de Montserrat.

6.5.Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, (“FGC,” n.d.) és una entitat de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia i independent, que actua en règim d'empresa mercantil i gaudeix d'autonomia en la seva organització.

FGC és responsable de la gestió del Funicular de Sant Joan, del Funicular de la Santa Cova situats en el recinte del Santuari de Montserrat i també del Cremallera de Montserrat.

6.6.Aeri de Montserrat

L'Aeri de Montserrat està gestionat per una empresa privada desvinculada de la Comunitat Benedictina i també de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. L'Aeri de Montserrat és un funicular aeri que comunica l'estació de l'Aeri de Montserrat de la línia Barcelona - Manresa dels FGC i l'Eix del Llobregat amb el monestir. Va ser inaugurat l'any 1930 i actualment encara ofereix el seu servei amb les instal·lacions originals, tot i que va estar un temps sense funcionar a causa dels desperfectes ocasionats per la guerra civil. L'Aeri (“Aeri de Montserrat,” n.d.) ha esdevingut el mitjà més segur i ràpid per arribar a Montserrat. Amb un recorregut de 1.350 m entre el riu

Llobregat i el Santuari i una velocitat mitjana de 5 m/s, permet remuntar la muntanya en només cinc minuts i superar pendents de fins a un 45%.

7. Pla Especial del Parc Natural de la Muntanya de Montserrat.

El 12 de gener de 1988 es va aprovar definitivament el Pla especial del Parc Natural de Montserrat. La proposta del Pla és conferir al Patronat la facultat de decidir l'adquisició i l'ús del sòl per tal de garantir el desenvolupament de l'àmbit de conformitat amb els objectius i determinacions establertes en el Pla. El Patronat exerceix les funcions en substitució de les corporacions locals i d'altres organismes públics sense perjudici de col·laborar-hi i de coordinar les seves actuacions.

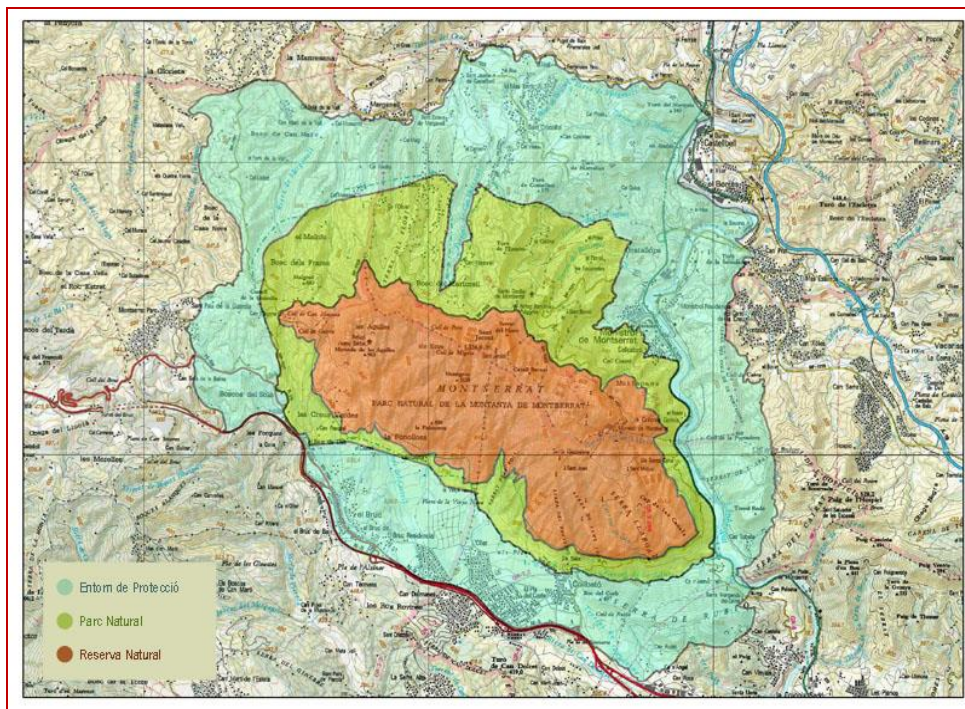
El Patronat té poders específics per garantir l'adequat accés públic als espais naturals oberts no previstos com a reserva integral, incloent els boscos i pot portar a terme gestions per facilitar l'acomodació i l'emplaçament dels llocs d'acampada, l'estacionament de vehicles i els serveis annexos. El Patronat pot dictar ordres per al millor control i gestió del sòl, pot gestionar serveis informatius, de vigilància i d'assistència de la gent, així com vetllar pel compliment de les disposicions i lleis.

El pla especial defineix diferents zones de protecció, el Parc Natural, dintre del Parc la zona de Reserva Natural, la zona del recinte del Monestir i la Basílica i la zona d'entorn de protecció del Parc.

Com podem comprovar, el Patronat de la Muntanya de Montserrat és el que té la màxima autoritat en el desenvolupament del pla especial.

Cal tenir present que pel desenvolupament d'aquest treball, a partir d'aquest punt i en els propers capítols, l'àmbit sobre el que farem l'anàlisi de totes les dades és el del recinte del Santuari, ubicat en la zona de reserva natural, com podem veure en la il·lustració núm. 7. En la següent il·lustració núm. 8, es pot veure un plànol del recinte del Santuari (pàg. 46).

7. Imatge dels límits del Parc Natural de la M.M. (Font: Patronat de la M.M)



L'any 1983, la comunitat ja tenia elaborat el que ells en deien "Elenc de necessitats recursos urbanístics per un pla general d'obres a Montserrat" (Molas, 1997). El 1985 la Direcció General d'Urbanisme de la Generalitat va presentar a la comunitat un projecte elaborat pels arquitectes Garcés i Soria a partir d'aquell elenc. La Comunitat Benedictina va valorar positivament el projecte, ja que solucionava el problema de massificació, però per altra banda, no es podia assumir degut a l'elevat import d'execució de les obres. A finals de l'any 1986, es tornen a iniciar converses amb la Direcció General de Patrimoni de la Generalitat sobre la necessitat de tenir un Pla d'urbanisme. D'aquestes converses, el març de 1987 el Departament de Cultura de la Generalitat convoca un concurs d'idees per a l'ordenació del conjunt de l'Abadia de Montserrat. Aquest concurs es va fer amb cinc equips d'arquitectes que van presentar les seves propostes urbanístiques a un jurat internacional al juny de 1987. Aquest jurat internacional no va triar cap proposta concreta sinó que va fer algunes aportacions en tres dels projectes presentats. Finalment cap de les propostes va tirar endavant. Com hem

explicat anteriorment, l'any 1988 es va aprovar el Pla especial de la Muntanya, i per tant els articles específics del Santuari recullen una part important de les propostes dels diferents projectes dels anys anteriors.

En l'article 9 "Intervencions en l'ús del sòl i elements del paisatge" en el punt 5, es defineix com cal que siguin els rètols, en els establiment comercials i botigues del recinte del Monestir. Però no defineix com és habitual en els plans especials, acabats de façana, elements ornamentals, instal·lacions d'aparells, tancaments, colors, mobiliari urbà, etc.

En la secció tercera "Del recinte del Monestir i la Basílica" hi ha els articles específics del recinte del Santuari. L'article 19 "Exigència d'un Pla Especial d'ordenació i protecció del recinte del Monestir i del Santuari" en el punt 1, ens diu que s'ha de realitzar un pla especial de protecció i ordenació i que admetrà edificació nova de fins 14.500 m² a fi de poder millorar l'aparcament de vehicles, les activitats culturals del Monestir i noves places d'acolliment per pelegrins i visitants.

Pel que veiem en el punt 2, preveien fer part d'aquestes noves edificacions en l'estructura d'accés construïda per la Diputació de Barcelona com a ampliació de la carretera. El punt 3 i 4, preveu l'ampliació d'espais per recepció i serveis, organitzant-los jeràrquicament en una seqüència d'espais que vagi d'aquells més públics als més pròxims a les funcions litúrgiques i pastorals del recinte. El punt 5 preveu l'aparició d'un accés nou que permeti la sortida de vehicles de la plaça de davant del Monestir i que no es faci pel mateix lloc d'entrada.

Amb la lectura d'aquest article podem veure que els problemes d'accessibilitat dels vehicles, dels aparcaments i de les aglomeracions eren uns dels objectius a resoldre en aquest pla especial.

L'article 20 "Programa del Pla especial de protecció i ordenació del recinte del Monestir i del Santuari", ens diu que el Pla especial específic pel recinte del Santuari tindrà que incloure els següents punts:

- Excloure de dins del recinte religiós les galeries de venda de records i d'atenció turística.

- Preveure els aspectes d'assistència mèdica i de cel·les de recepció.
- Traslladar de l'interior els serveis de correus i de caixa.
- Traslladar a un punt més extern del recinte, però al servei directe de les places i explanades exteriors, una zona de bar pel servei de begudes refrescants i esmorzars.
- Millorar el vestíbul de maniobra de vehicles per facilitar pujar i baixar als viatgers, per l'ús intern del Monestir i fer reserva d'un nou vestíbul o estació per a un possible nou cremallera.
- Habilitar edificis per a sales de reunió per grups, sala d'audiovisuals, de projecció de documents sobre Montserrat, d'ampliació del museu del Monestir i una sala de recepció de pelegrins útil per actes litúrgics.
- Distribuir i facilitar els serveis sanitaris necessaris al volum de gent que ateny al recinte.
- Habilitar un edifici per a tallers, obradors, i oficines per traslladar-n'hi algunes de les de l'interior del Monestir.
- Fer un edifici independent per l'Escolania.

El darrer article de la secció tercera sobre el recinte és el 21 "Criteris pel planejament especial del recinte del Monestir del Santuari i de les zones adjacents". En aquest article s'estableixen els criteris d'ordenació i són els següents:

- Senyalar físicament els espais al recinte des de l'entrada fins a la plaça de la basílica.
- Fer intervencions per reduir l'impacte de l'estructura metàl·lica de la carretera, millorar l'actual passarel·la coberta de vianants i preveure sistemes mecànics que facilitin l'accés al funicular de la santa Cova i a l'Aeri i a la nova estació de transport públic que es pugui recuperar a mig termini seguint el traçat de l'antic cremallera.
- Allotjar la nova estructura de places amb un concepte d'estructura pont obrint-se a la muntanya i facilitant una nova relació d'espais públics amb la muntanya.

Resoldre la façana del lleig mur de formigó d'ampliació de la plaça d'arribada (plaça de la creu).

- L'estructura donarà cabuda als espais de sales de recepció de pelegrins, i d'ampliació dels museus, i facilitarà l'accés amb els espais avui en ús.
- El pla analitzarà la possibilitat d'obrir una via d'accés a la zona d'hostaleria i de servei de la basílica sense interferir el seguit de places per a vianants que resultin de l'enderrocament de l'edifici de Nostra Senyora.
- El pla preveu la transformació de l'actual estructura de ferro, en el tram més proper a la Basílica a fi d'aconseguir una concordança de materials i textures.
- El pla també reduirà l'impacte paisatgístic del restaurant de la plaça dels Apòstols i disminuirà en el que sigui possible la seva enorme dimensió i escala.

Com podem veure en aquests articles, es reflecteix la necessitat d'un pla urbanístic especial pel recinte del Santuari. Podem dir que a data d'avui encara no hi ha un pla especial específic pel recinte del Santuari, per tant s'estan utilitzant els criteris i normes per la gestió i planificació d'aquest pla del 1988.

8. Gestió de nodes

La gestió turística del recinte del Santuari de Montserrat està realitzada per l'Agrícola Regional S.A. (LARSA). Les seves principals tasques en aquesta gestió són el desenvolupament de productes, publicitat, vendes, promoció, presència en el mercats internacionals, relació amb clients, agències de viatges, majoristes, etc. Podem dir en aquest cas que LARSA actua com el gestor turístic del destí (DMO). LARSA disposa d'una agència de viatges majorista – minorista, Central de Reserves de Montserrat, que permet canalitzar tota la comercialització, vendes i reserves de tots el serveis que s'ofereixen a Montserrat. També gestiona les diferents oficines d'informació del recinte del Santuari. Una de les tasques més importants és la coordinació de la gestió turística amb la resta d'institucions i empreses que també estan presents al recinte del Santuari.

Un cop analitzades les guies oficials i pàgines web de Montserrat, guies de viatge, ofertes d'agències de viatges, i xarxes socials, definirem els nodes en principals i secundaris. Els nodes principals són aquells que apareixen sempre en les guies i en el material de promoció, en els programes i paquets des les agències de viatges, majoritàriament d'excursions d'un dia, d'una manera més significativa i per tant, el destí i els agents els consideren importants independentment del nombre de visites que tinguin. El secundaris són aquells que només apareixen d'una forma esporàdica en tota la informació revisada.

8.1. Els nodes principals

8.1.1. La Mare de Déu de Montserrat (La Moreneta)

El primer node important és la visita a la Mare de Déu, al cambril. El cambril està situat a l'interior de la basílica i té un accés independent per les capelles laterals. L'horari del cambril ("Mare de Déu - Montserrat Visita," n.d.) és de 8 h del matí fins les 10.30 h i de les 12 h fins a les 18.15 h (del 15 de juliol al 30 de setembre també de 19.15 a 20 h). L'accés al cambril és gratuït. No es disposa de cap sistema de comptatge del nombre de persones que visiten el cambril, ni tampoc cap

estudi de càrregues que determini i permeti organitzar el volum de visitants.

8.1.2.La Basílica

L'església de Montserrat (Molas, 1998) arquitectònicament s'inscriu entre la tradició gòtica i les noves formes renaixentistes que cap al segle XVI l'arquitectura catalana començava a aplicar. Està situada al centre del Santuari i està oberta a tothom que desitgi participar a les pregàries i actes litúrgics que es celebren diàriament (la pregària de Laudes a les 7.30 h del matí, la missa Conventual a les 11 h i la pregària de Vespres a les 18.45 h). La resta del dia és oberta i el seu accés és gratuït. L'horari es de 7.30 h del matí fins a les 20 h, tots els dies de l'any.

8.1.3.L'Escolania (El Virolai)

El node que apareix sempre en totes les publicacions és l'Escolania de Montserrat. L'escolania de Montserrat (Molas, 1998) és un dels cors més antics d'Europa, està formada per uns cinquanta nois. Els escolans hi reben, a més d'una bona formació humana i intel·lectual, una intensa educació musical. L'Escolania canta a la Basílica 2 cops al dia, però el que apareix en totes les publicacions és només el cant de la Salve i el Virolai. Aquest es fa de diumenge a divendres ("Escolania - Montserrat Visita," n.d.), a les 13 h, els dies laborables i a les 12 h els diumenge i festius religiosos. Es realitza la majoria de dies de l'any excepte les vacances d'estiu del 23 de juny al 20 d'agost, les vacances de Nadal, del 26 de desembre a Reis i les vacances de Setmana Santa que per ells són la setmana següent. Tampoc es disposen de dades reals de les persones que assisteixen a escoltar a l'Escolania. Tal com dèiem, hi ha un altre moment del dia en que l'Escolania canta, és en l'oració de Vespres a les 18.45 h de la tarda. Hi participen de diumenge a dijous. Cal dir que aquest cant no apareix, pràcticament a cap guia ni a cap programa d'agència. Només apareix en la informació o guies que són editades des de Montserrat. És un bon node secundari que permetria descongestionar en els moments de màxima afluència, ajudaria a desplaçar l'important volum de visitants del matí cap a la tarda i també permetria un allargament de l'estada. Tot i que moltes agències inclouen en el seu programa el cant de l'Escolania, com si fos una part de les activitats que tenen incloses en el

preu els seus clients a Montserrat, l'accés a la Basílica de Montserrat i a escoltar l'Escolania és completament gratuït per tothom.

8.1.4.El Museu de Montserrat

El Museu de Montserrat és un altre node que apareix sempre en les guies oficials i publicacions de Montserrat, però que en els programes de les agències i altres guies no sempre és anomenat. El Museu de Montserrat està format per sis col·leccions ("Museu de Montserrat - Montserrat Visita," n.d.). La primera col·lecció és la de Pintura Antiga dels segles XIII al XVIII, amb obres de Berruguete, el Greco, Caravaggio, Luca Giordano, Tiepolo, entre d'altres. La segona és la de Pintura Moderna, dels segles XIX i XX, una de les millors col·leccions de pintura catalana, amb noms tan rellevants com Fortuny, Rusiñol, Casas, Nonell, Mir, Gimeno, Anglada Camarasa, Picasso, Dalí, entre d'altres. També hi trobem una representació de l'impressionisme francès, amb obres de Monet, Sisley, Degas, Pissarro i altres. La tercera és una col·lecció de 160 icones bizantines i eslaves, sota el títol Phos Hilaron (llum joiosa), que es presenten en l'ambient d'una església oriental. La resta de col·leccions són: Iconografia de Santa Maria de Montserrat, on es pot resseguir l'evolució que s'ha produït en la representació de la Mare de Déu a través dels temps; Orfebreria religiosa, amb un conjunt d'objectes litúrgics del segle XV al XX; i Arqueologia de l'Orient bíblic, en la que el Museu de Montserrat mostra una important col·lecció de materials arqueològics del Pròxim Orient (antiga Pèrsia, Mesopotàmia i Egipte) aplegats en gran part, pel P. Bonaventura Ubach des de 1906 ("Museu de Montserrat - Pàgina principal," n.d.).

El Museu de Montserrat està situat en el centre del recinte del Santuari i està obert tots els dies de l'any. Els horaris del Museu són de 10 h del matí fins a les 17.30 h de la tarda en temporada baixa i fins a les 19 h en ple estiu. Els preus de les entrades són de 7 € i tenen descomptes per jubilats i nens. Segons dades proporcionades per LARSA, el nombre de visitants al 2012 va ser de 159.397 persones. El 79,07 % van ser estrangers, el 17,91 % catalans i un 3 % de la resta de l'estat espanyol.

8.1.5.L'Espai audiovisual "Montserrat portes endins"

Aquest espai també apareix en totes les publicacions, guies i en moltes de les publicacions i programes de les agències de viatges. Aquest espai situat en un dels edificis del recinte del Santuari, ("Nou Espai Audiovisual - Montserrat Visita," n.d.) és un espai que respon a la voluntat del monestir de donar resposta i contingut a la visita de milers de pelegrins i visitants que volen saber què és i què significa Montserrat. L'exposició gira sobre tres eixos fonamentals: muntanya, monestir i santuari. Montserrat es mostra amb tota la seva complexitat i riquesa a través d'un itinerari expositiu que utilitza recursos museogràfics diferents i innovadors, així com audiovisuals d'última generació que fan que el visitant s'endinsi en la muntanya, la història, el monestir o el sentit de la vida monàstica d'una manera molt vivencial.

Aquest espai també està obert tots els dies de l'any. El preu de l'entrada és de 5 € i també té descomptes per jubilat i nens.

Segons dades proporcionades per LARSA, a l'any 2012 varen visitar aquest espai 237.123 persones. En aquest espai no es porta un control de la procedència en el moment d'emetre l'entrada.

8.1.6.El Cremallera de Montserrat

Hem posat el cremallera com un node principal, tot i que és una mitjà de transport d'accés al recinte del santuari, perquè en moltes de les guies, fulletons i programes de les agències de viatges, apareix com un atractiu més de l'oferta de Montserrat. S'utilitza el cremallera com una atracció vinculada a la muntanya i al Santuari. ("Cremallera i Funiculars de Montserrat," n.d.-a). El Cremallera de Montserrat es presenta com un mitjà per accedir a Montserrat que deixa al visitant al centre del recinte del Santuari. Són 15 minuts de trajecte amb una visió privilegiada i espectacular de la muntanya. La bellesa del paisatge es pot gaudir a través dels vidres panoràmics del tren i fan del trajecte una atracció en sí mateixa. Segons dades de FGC el nombre de viatgers que varen utilitzar el Cremallera l'any 2012 va ser de 566.934.

8.2.Els nodes secundaris

8.2.1.El camí del Rosari i La Santa Cova

El camí de la Santa Cova, és una camí que comença al santuari de Montserrat i que conté el Rosari monumental (Molas, 1998), 15 grups escultòrics que representen els misteris del rosari. En la construcció dels grups escultòrics van intervenir Josep Puig i Cadafalch, Antoni Gaudí, Josep Llimona i els germans Vallmitjana, entre d'altres. La Santa Cova és una petita capella al final del camí del Rosari en la que la llegenda situa la troballa de la imatge de la Mare de Déu de Montserrat. En l'actualitat està oberta els caps de setmana a l'hivern i cada dia a l'estiu. Hi ha un monjo de Montserrat que atén els pelegrins que s'hi apropen i també hi ha programada una missa diàriament.

No es tenen dades del nombre de visitants que fan el camí del Rosari ni dels que accedeixen a la Santa Cova. Sens dubte és un dels espais com a node secundari a considerar per descongestionar en moments de grans afluències el recinte del Santuari.

8.2.2.Els Funiculars de Sant Joan i Santa Cova

El funiculars de Sant Joan i Santa Cova, són dos funiculars gestionats també per FGC. El funicular de Sant Joan ("Cremallera i Funiculars de Montserrat," n.d.-b) ofereix una impressionant vista panoràmica de la muntanya de Montserrat, des d'una alçada de 1.000 metres d'altitud sobre el nivell del mar. Des del mirador es pot gaudir d'unes vistes incomparables. A l'estació superior de Sant Joan s'hi pot visitar una exposició per conèixer la història, la formació de la muntanya, les seves característiques climàtiques i la seva fauna i flora.

El funicular de la Santa Cova uneix la plaça del creu del recinte del Santuari amb l'inici del camí del Rosari monumental. Aquest funicular ("Cremallera i Funiculars de Montserrat," n.d.-c) recorre un traçat de 262 metres i supera un desnivell de 118 metres.

Els funiculars estan oberts cada dia de l'any excepte unes setmanes a l'hivern per les revisions obligatòries a les

instal·lacions i maquinària. El preu del funicular de Sant Joan és de 9.-€ anada i tornada, i el de la Santa Cova és de 3,50.- €. Tenen descomptes per tercera edat, nens, col·lectius i famílies nombroses, així com bitllets combinats dels dos funiculars.

Segons FGC, el nombre de viatgers al 2012 del funicular de Sant Joan va ser de 321.206 i de la Santa Cova 143.886.

8.2.3. Camí de l'Ave Maria

El camí de l'Ave Maria és l'espai que comunica la sortida del Cambril de la Mare de Déu i l'atri de l'entrada a la Basílica. És el lloc on milers de visitants i pelegrins fan la seva ofrena de llantions a la Verge.

Aquest espai que té nombroses visites, no té tampoc cap sistema de comptatge ni estudi de càrregues que ens permeti tenir unes xifres del nombre de persones que el visiten, ja sigui per posar un ciri, ja sigui per veure l'espectacular imatge de milers de llantions encesos o senzillament per sortir del Cambril i tornar a la plaça. Està obert tots els dies de l'any.

8.2.4. Camí dels Degotalls

Aquest camí, que forma part de l'arribada o sortida de Montserrat del Camí de Sant Jaume, està situat a la entrada nord del recinte del Santuari. És un camí planer que voreja la muntanya, permet tenir una vista magnífica del Pirineu, des del Canigó fins a la serra del Cadí. Al llarg del camí s'hi troben nombrosos monuments dedicats a personatges il·lustres del país i una seixantena de majòliques representant advocacions a la Mare de Déu.

No es tenen dades del nombre de visitants que fan aquest camí. També és un node secundari a considerar per descongestionar en moments de grans afluències el recinte del Santuari.

8.3. Els serveis complementaris

El recinte del Santuari de Montserrat ofereix als visitants diversos serveis. Pel que fa a l'allotjament, hi ha l'Hotel Abat Cisneros***, que disposa de 82 habitacions. També hi ha una oferta de 94 cel·les de 2, 3 i 4 places. El monestir també disposa d'una hostatgeria de 50 places i d'un alberg per a joves de 90 places.

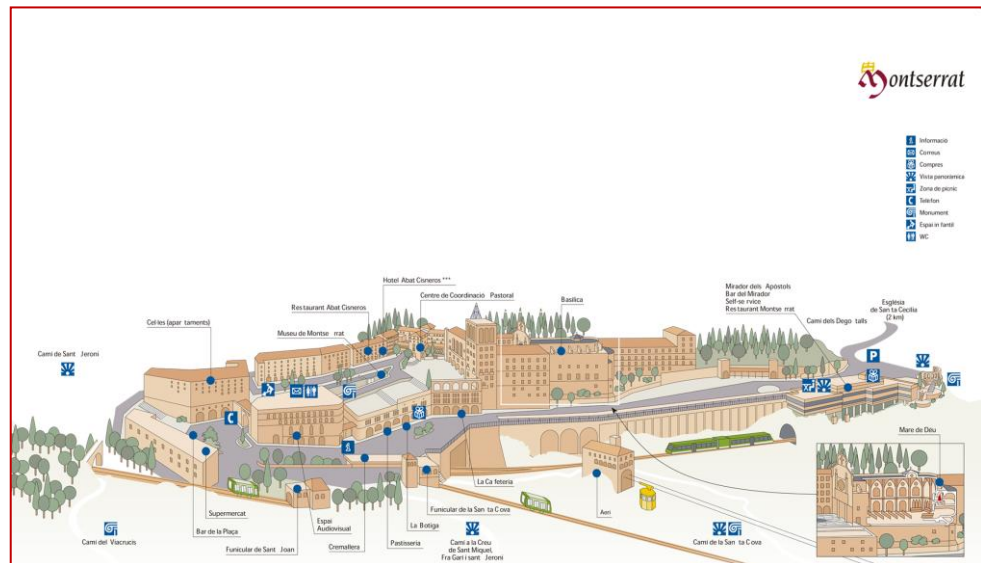
També en el recinte es poden trobar diferents establiments de restauració. En el mateix Hotel hi ha el Restaurant Abat Cisneros que té una oferta de menú i carta amb preus a partir del 27 €.

El Restaurant Montserrat està ubicat a l'edifici dels Apòstols. Aquest restaurant també ofereix una proposta de menús i carta amb un preus a partir de 18 € . És un establiment de gran capacitat i ofereix una gran varietat de menús per a grups nombrosos. En aquest mateix edifici dels Apòstols també hi ha un autoservei amb un oferta molt variada i a preus més assequibles. Altres establiments són La cafeteria i diferents bars, amb una oferta de plat combinats i entrepans.

Pel que fa a les botigues, podem trobar una àmplia oferta de records de Montserrat, productes d'alimentació tradicional dels obradors de Montserrat o elaborats a l'entorn de la muntanya, licors del Monestir, discografia de l'Escolania, llibres de les Publicacions de l'Abadia de Montserrat, guies, postals i altres objectes de record.

També el recinte disposa d'oficines d'informació, oficina de correus, una oficina i dos caixers d'entitats bancàries i també d'un dispensari de primers auxilis.

8. Plànol del recinte del Santuari de Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A.).



9. Accessibilitat i fluxos

En aquest capítol analitzarem els accessos, l'aparcament, el flux d'entrades i sortides de l'aparcament i finalment, el nombre de visitants, quina temporalitat, quin mitjà de transport utilitzen i la seva procedència. Les dades d'aquest capítol provenen, en primer lloc, de les dades de l'aparcament del recinte del Santuari, gestionat pel Patronat de la Muntanya, en segon lloc, les dades dels mitjans de transport que accedeixen a Montserrat, el cremallera i l'aeri. Per últim, les dades sobre els visitants provenen de diferents estudis de comptatge realitzats per LARSA i que explicarem en el seu moment.

9.1. Accessos

Montserrat és accessible per carretera des de qualsevol punt de Catalunya ja que prop de la muntanya, passen les principals vies de comunicació del país, A2, AP2, AP7, C58, C55, C16 i l'Eix.

Hi ha dues carreteres d'accés al recinte del Santuari, la BP-1121 de Monistrol de Montserrat fins a Montserrat i la BP-1103 des del Bruc també fins a Montserrat. Les dues carreteres conflueixen en l'entrada de l'aparcament del recinte del santuari.

El principal mitjà de transport públic que permet l'arribada al santuari és el Cremallera de Montserrat. Fou inaugurat l'any 2003 i va resoldre molts dels problemes de trànsit i aglomeracions de vehicles que hi havia en els accessos i en el recinte del santuari. El trajecte dura 15 minuts i les freqüències són de 20 minuts en temporada alta i 30 minuts en temporada baixa. El cremallera permet enllaçar amb la línia de tren R5 (Barcelona – Manresa). Per tant, permet una molt bona comunicació amb Barcelona i rodalies. Disposa d'un aparcament gratuït per 1.000 cotxes i 70 autobusos. El cremallera pot tenir una capacitat de càrrega de fins a 900 persones hora. Està totalment adaptat per a persones amb mobilitat reduïda. El preu del bitllet d'anada i tornada està entre els 8,60 € i els 9,80 € per adult, i tenen descomptes per nens, tercera edat, disposen de targetes multi viatges, bitllets combinats amb tren des de Barcelona, i també paquets amb el transport i serveis en el recinte del Santuari.

9. Imatge del Cremallera de Montserrat (Font: FGC).



L'altre mitjà de transport per accedir a Montserrat és l'Aeri de Montserrat. Inaugurat l'any 1930, també permet un accés ràpid a la muntanya. La seva capacitat de cabina és de 35 persones, el trajecte és molt ràpid i en 5 minuts accedeixes a la muntanya. Té sortides cada 15 minuts i la seva capacitat de càrrega pot arribar a las 180 persones hora. També permet l'enllaç amb la línia R5 de Ferrocarrils de la Generalitat. Disposa també d'una ampli aparcament gratuït per a vehicles i autocars. L'Aeri no està adaptat per a persones de mobilitat reduïda. El preu del bitllet d'anada i tornada és de 10 € per adult, amb descomptes per tercera edat i nen. Tenen bitllets combinats que inclouen el tren des de Barcelona i l'Aeri, i també altres paquets que inclouen també serveis del recinte del Santuari.

10. Imatge de l'Aeri de Montserrat (Font: Aeri).



L'altre accés a Montserrat, també important, és pel camins de muntanya. No cal dir que hi ha una tradició important sigui per motius de devoció, de contemplació de la natura, d'esport, o d'altres, de la pujada a peu a Montserrat. El nombre de persones que fan aquesta pujada és molt important i els principals camins de pujada al Santuari surten de Monistrol de Montserrat i de Collbató.

9.2.Aparcament

L'aparcament al recinte del Santuari de Montserrat sempre ha sigut un tema de difícil gestió (Molas, 1997), el poc espai disponible en el recinte del Santuari per aparcar cotxes i la fluïdesa del trànsit sempre han estat temes que han preocupat a totes les institucions presents a Montserrat. Podem veure les imatges del quadre núm. 11 com exemple que des dels anys 60 del segle passat ha sigut un tema complicat.

11. Imatge situació vehicles aparcats al recinte del Santuari, plaça Abat Oliba i carrer Hostal Abat Cisneros, sobre els anys 60. (Font: L'Agrícola Regional S.A.).



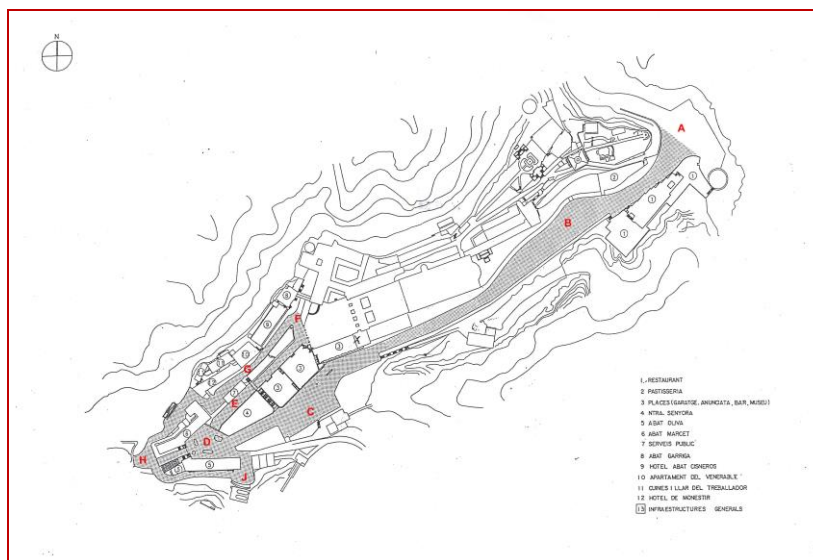
L'aparcament del recinte del Santuari està gestionat directament pel Patronat de la Muntanya de Montserrat. Els canvis més importants en els aparcaments es van produir amb la inauguració del Cremallera de Montserrat, l'any 2003, que van permetre reduir el nombre de places de vehicles en el recinte del Santuari de manera molt important. Tal com veiem en el quadre 12, hi havia unes 900 places d'aparcament, d'aquestes unes 365 estaven situades en l'interior del recinte del santuari.

12. Quadre d'espais d'aparcament en el recinte del santuari, dades any 1999 (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).

zones aparcament		Nombre places
A	Patronat	535
B	Passeig escolania	150
C	Plaça de la creu	60
D	Plaça Abat Oliba	30
E	Pujada magnolies	25
F	Devant plaça Monestir	10
G	Carre Hostal Abat Cisneros	25
H	Pedrera	40
J	Darerra Cel·les Abat Oliba	25
Total		900

En el mapa següent veiem la ubicació d'aquest aparcament en el recinte del Santuari:

13. Planell del recinte del Santuari amb la ubicació dels espais d'aparcament, dades any 1999 (Font: L'Agrícola Regional S.A.).



La inauguració del Cremallera de Montserrat va permetre convertir en espai per a vianants el recinte del Santuari, només permetent l'accés a l'interior del recinte d'aquells vehicles autoritzats, vehicles propis del Monestir, visitants amb mobilitat reduïda i targeta de discapacitat, vehicles de càrrega i descàrrega, etc. Es varen eliminar les zones B, D, E, F, G i H com a zones d'aparcament. Actualment les zones disponibles d'aparcament estan entorn als 400 vehicles i 30 autocars. Com podem veure, amb l'aparició del cremallera es van reduir les places d'aparcament més del 50%.

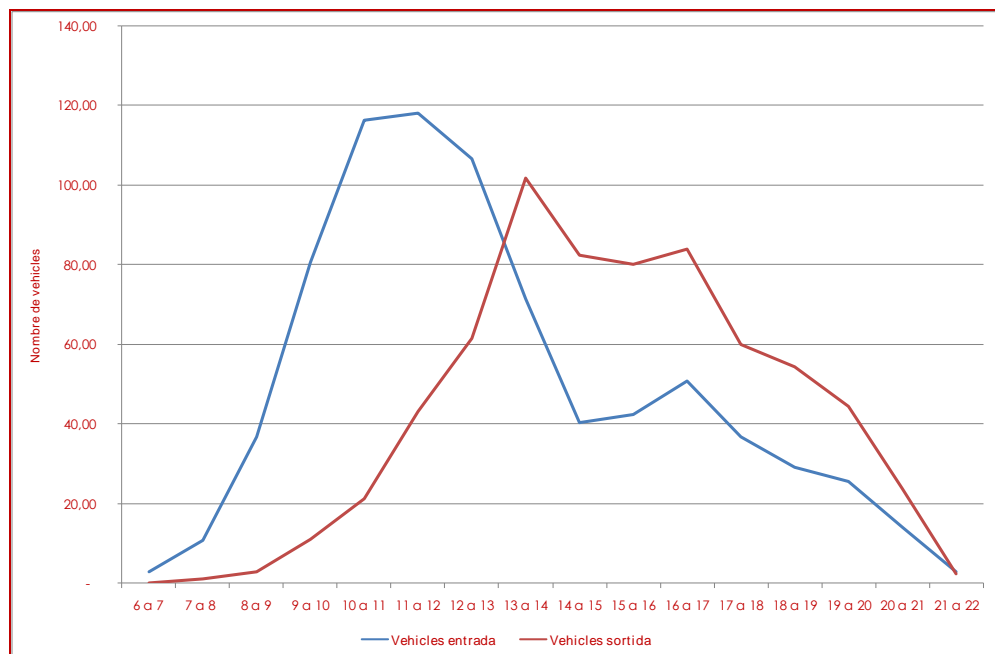
El cobrament de l'aparcament a Montserrat és una taxa fixada per la Generalitat de Catalunya i que cobra el Patronat. Aquesta taxa és una tarifa única independentment del temps d'estada i va destinada a sufragar les despeses dels serveis públics del Santuari, com per exemple, recollida de brossa, neteja dels vials, neteja dels sanitaris públics, etc.

9.3. Fluxos d'entrades i sortides

Aquestes dades del Patronat estan realitzades fent una mitjana entre estiu, primavera i tardor i també entre dia festiu i dia laborable. Les dades d'entrades de l'aparcament de Montserrat ens mostren que més del 60 % dels visitants arriben al Santuari al matí entre les 10 h i les 14 h. Vol dir que la majoria de visitants es concentren en unes hores concretes. Per tant, en

els dies de màxima afluència de visitants l'aparcament queda ple i es generen cues molt importants a les carreteres d'accés. Aquest és un punt a millorar, ja que en les carreteres d'accés no hi ha cap informació sobre la situació de l'aparcament i un cop el vehicle està aturat a la carretera, no pot fer cap maniobra escapatòria per evitar aquestes cues d'accés al recinte del Santuari.

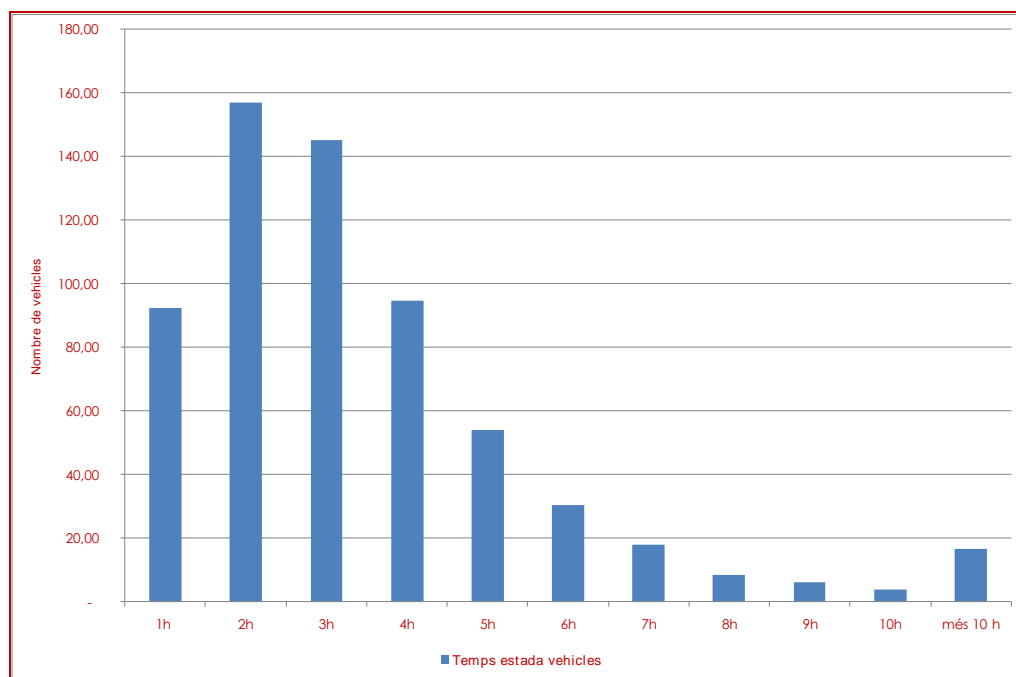
14. Dades d'entrada i sortida de vehicles a l'aparcament de Montserrat per hores. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).



Pel que fa a les sortides de vehicles, podem comprovar en el gràfic anterior, que es produeixen majoritàriament a partir de les 12 del migdia i d'una forma més esglaonada que les entrades. Però també el 60 % de les sortides es realitzen entre les 12 i les 17 h.

També podem veure, en el gràfic següent, el temps d'estada dels vehicles a Montserrat. Un cop analitzades aquestes dades podem dir que el 60 % del vehicles està més de 3 hores.

15. Temps d'estada dels vehicles a l'aparcament de Montserrat per hores. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).



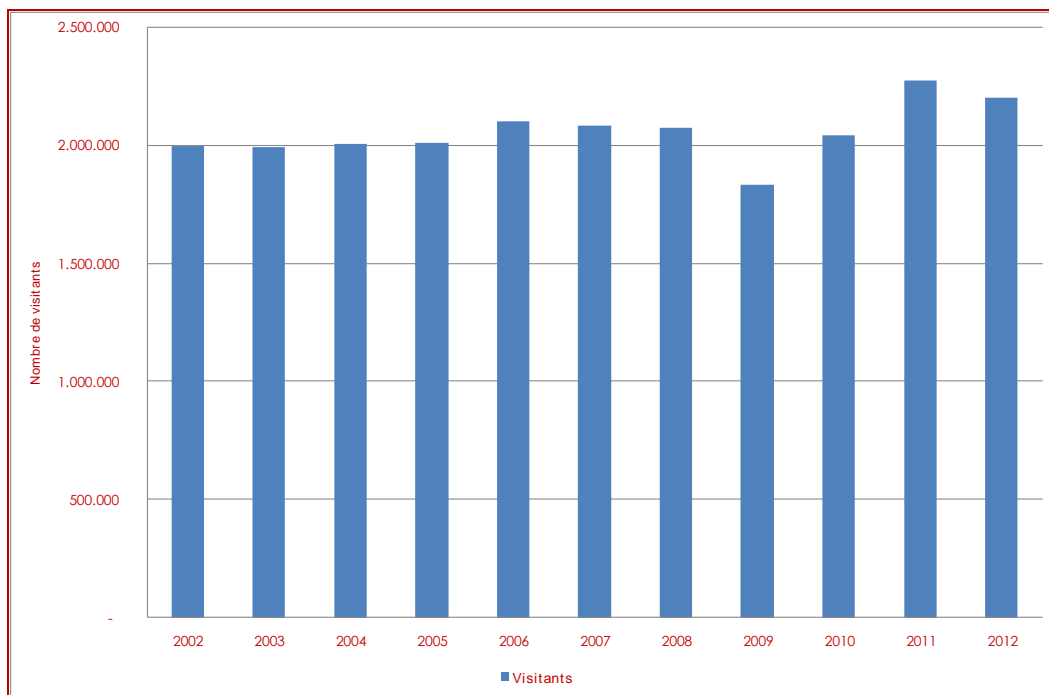
Com a conclusió, segons les dades de l'aparcament de Montserrat, els visitants es concentren d'una manera molt important entre les 10 h del matí i les 14 h. Per tal de fer un estudi més complet caldria comparar aquestes mateixes dades amb les dades del Cremallera i de l'Aeri de Montserrat, per veure si el comportament dels visitants i les pautes d'arribada i sortida a Montserrat són les mateixes que amb els vehicles o presenten diferències significatives.

9.4. Visitants

El nombre de visitants a Montserrat, segons les dades que elabora el Patronat de la Muntanya de Montserrat, l'any 2012 van ser de 2.202.771. El mètode de comptatge es realitza tenint presents el bitllets de l'Aeri, els del Cremallera i el nombre de vehicles que accedeixen a l'aparcament de Montserrat. Les ràtios utilitzades en els vehicles són: pel cotxe 3,4 persones, per l'autobús 43,9 persones i per moto 1,8 persones. Com podem

veure en el quadre següent la xifra de visitants s'ha mantingut estable per sobre els 2 milions en els darrers 10 anys.

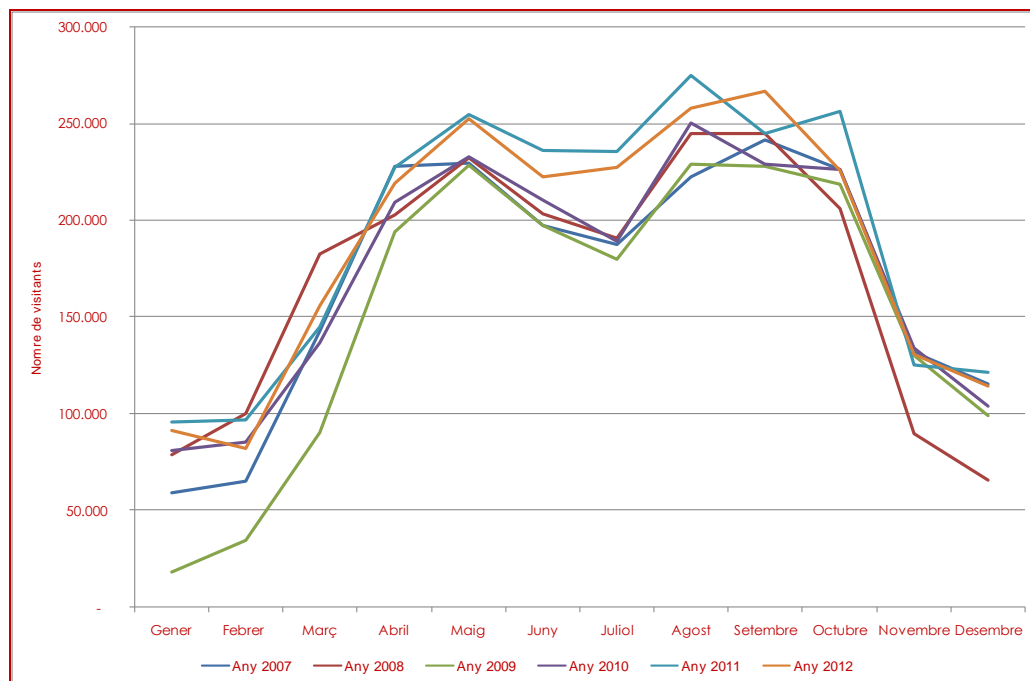
16. Dades anuals nombre visitants a Montserrat (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).



9.4.1. Visitants i temporades

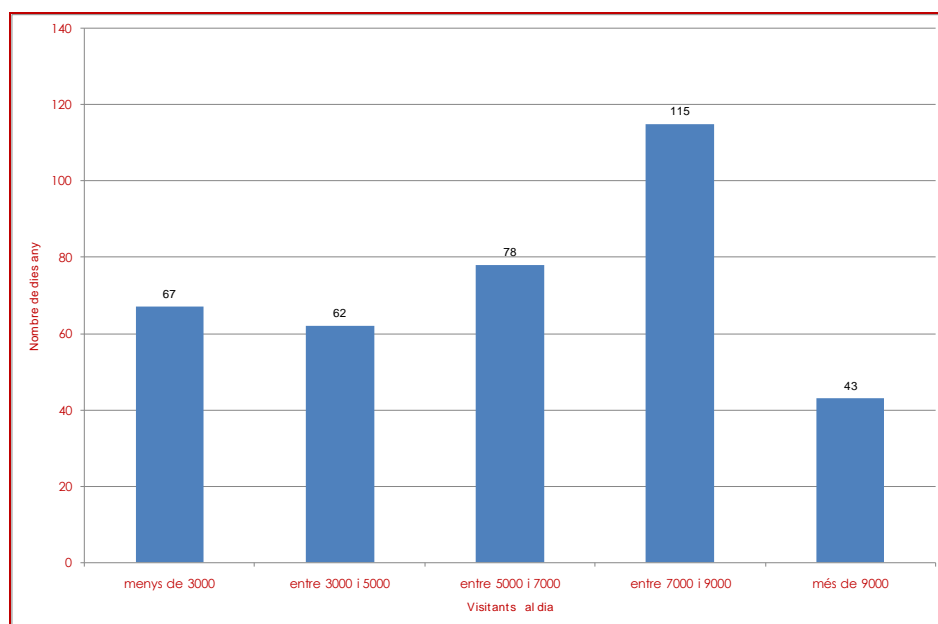
Segons les dades del nombre de visitants mensuals, Montserrat té dues temporades molt marcades, l'hivern (novembre, desembre, gener i febrer) en què el nombre de visitants mensuals està per sota els 125.000 i la resta de l'any (de març a octubre) que coincideix amb la temporada turística, amb un nombre de visitants entorn els 200.000 mensuals. Com podem comprovar en el quadre núm. 17, en el que s'han reflectit les dades mensuals de visitants dels darrers 5 anys, els mesos més importants en nombre de visitants són maig, agost, setembre i octubre.

17. Dades mensuals del nombre visitants a Montserrat
(Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat /
Quadre elaboració pròpia).



En el quadre següent podem veure la distribució de visitants per dia, amb el nombre de dies a l'any, amb dades de l'any 2012. Es pot comprovar que hi ha més de 43 dies a l'any amb més de 9.000 visitants diaris i 119 dies que tenen entre 7.000 i 9.000 visitants diaris.

18. Nombre de dies a l'any amb el promig de visitants per dia a Montserrat. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).



9.4.2. Visitants i mitjà de transport

Si observem el quadre núm. 19, que mostra el mitjà de transport per arribar a Montserrat utilitzat pels visitants, veurem que l'any 2012 un 33,70 % dels visitants va utilitzar el transport públic, cremallera i aeri; un altre 30,6 % va utilitzar el vehicle particular (cotxe o moto) i la resta, un 36,24 %, utilitzà l'autobús. Podem comprovar com l'any 2003 es produeix un canvi important amb la inauguració del Cremallera com a mitjà per arribar al recinte del Santuari, i com a partir dels darrers anys s'estabilitzen tots els mitjans entorn del 30 %.

19. Dades anuals nombre visitants a Montserrat per mitjà de transport (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).



9.4.3. Visitants i procedència

Pel que fa a la procedència del visitant, el primer estudi es realitza (Molas, 1997) per l'empresa Marketing Systems l'any 1996, a petició de la Comunitat Benedictina. Els següents estudis de comptatge i procedència del visitant són encarregats per LARSA a l'empresa Ipsos els anys 2007 i 2012. Aquests estudis estan realitzats amb entrevistes personals a individus de més de 15 anys, amb un qüestionari estructurat, que podem veure en l'annex 1, amb un mètode sistemàtic d'enregistrament de la procedència, establint criteris d'obtenció de la informació segons lloc d'accés al recinte (aparcament, Cremallera, Aeri), mes de l'any, dia de la setmana (feiner vs festius), hora d'arribada (matí vs tarda). Les enquestes realitzades cada any està per sobre les 5.000, amb una mostra per l'any 2007 de 31.161 individus i l'any 2012 de 26.618. (Ipsos, 2007)(Ipsos, 2012)

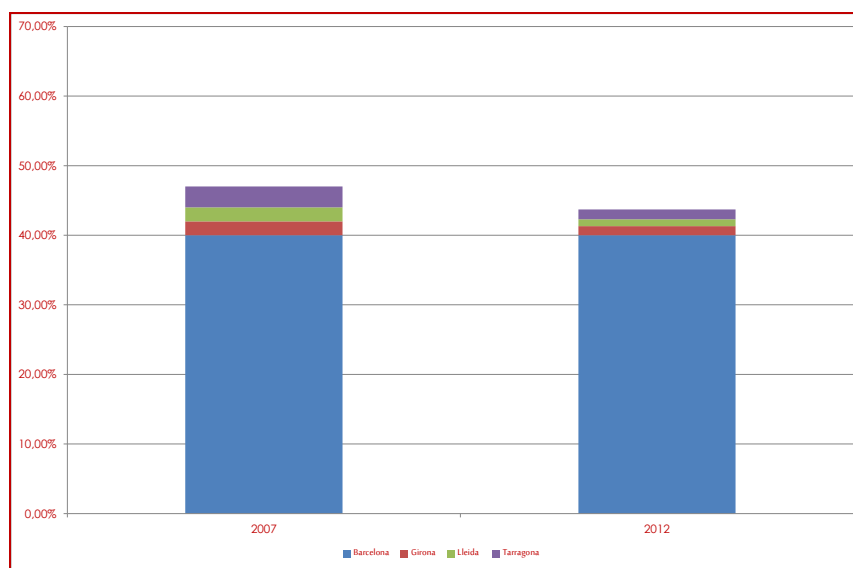
20. Estudis de procedència dels visitants a Montserrat.
(Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).

	Estudi 1996 Marketing System	Estudi 2007 Ipsos	Estudi 2012 Ipsos
Visitant català	45%	47%	44%
Visitant estranger	45%	45%	51%
Visitant espanyol	10%	8%	5%

Com podem comprovar amb les dades de procedència dels visitants a Montserrat, al llarg d'aquests més de 25 anys no han tingut modificacions importants. En el darrers anys, més del 50 % dels visitants a Montserrat no són catalans. Podem veure una caiguda el 2012 d'un 3% en els visitants catalans, però si tenim present que el 2012 hi ha un increment de visitants, el nombre de visitants catalans és el mateix que el 2007. El 2012 veiem un increment significatiu del mercat estranger que supera el 50 %. La caiguda més significativa és la del visitant espanyol.

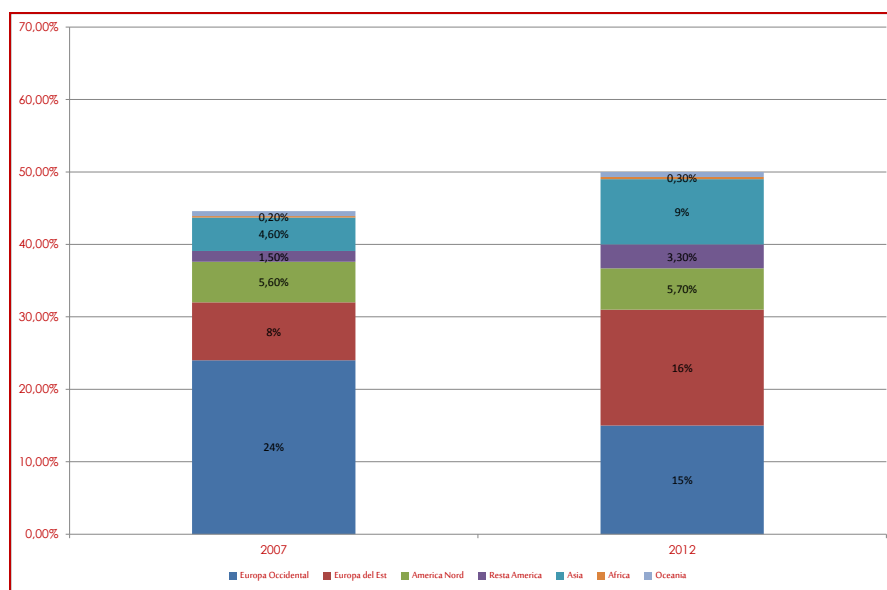
Pel que fa als visitants catalans podem veure en el quadre següent que majoritàriament son de la província de Barcelona. La presència de visitants de la resta de Catalunya és petita i si veiem l'evolució del 2007 al 2012, hi ha una caiguda significativa en els visitants de Tarragona, Lleida i Girona .

21. Estudis de procedència dels visitants catalans a Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).



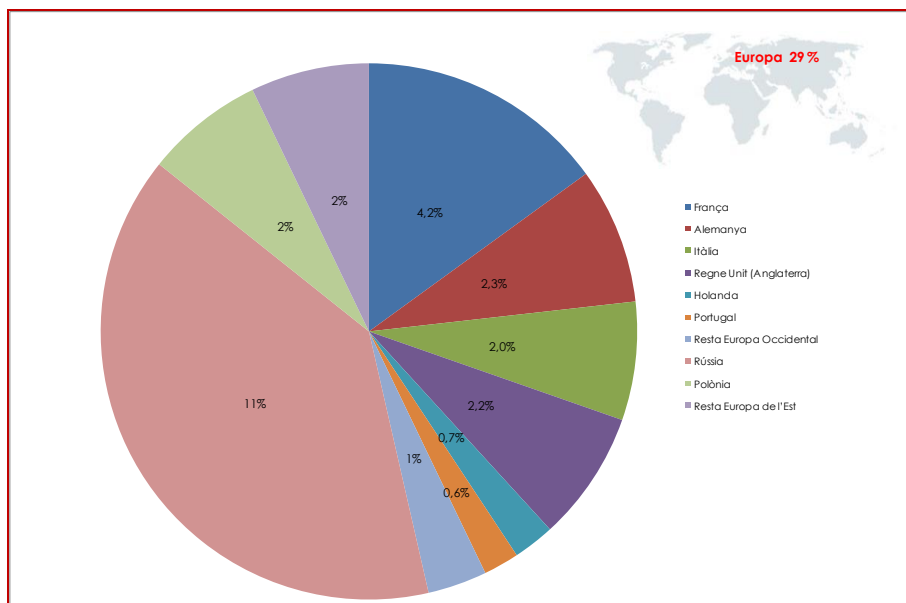
Els visitants estrangers, segons les dades del 2007 i del 2012 estan entorn del 50 %. En el quadre següent podem veure com han evolucionat les procedències per continent. Observem que Europa es manté entorn al 30 %, però amb una variació destacable el 2012. Podem veure una reducció dels visitants de l'Europa occidental i un creixement important de l'Europa de l'Est, motivat pel creixement del mercat rus a partir del 2010. L'altre aspecte a comentar és el creixement important que s'ha produït de la resta de continents, que s'incrementa fins el 19 % dels visitants.

22. Estudis de procedència dels visitants estrangers per continent a Montserrat (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).

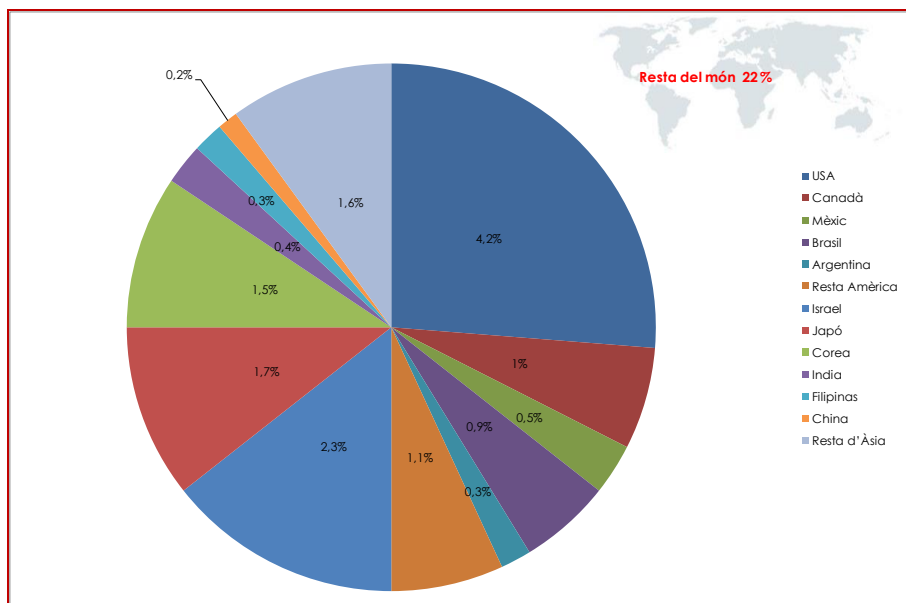


En el quadres següents podem veure els percentatges de les principals nacionalitats durant el 2012, en primer lloc les d'Europa i a continuació, de la resta del món. Les més importants són Rússia, França, Alemanya, Itàlia, Regne Unit, i Estat Units (cal dir que en els darrers anys el creixement del mercat rus ha sigut molt important). Aquestes procedències coincideixen amb les dades d'entrades de turistes a Catalunya, ja que una part important d'aquests visitants són turistes que estan allotjats a les principals destinacions turístiques de Catalunya i que visiten Montserrat un dia durant la seva estada.

23. Estudis de procedència dels visitants d'Europa per nacionalitat a Montserrat. Dades 2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia)



24. Estudi de procedència dels visitants de resta del món per nacionalitat a Montserrat. Dades 2012 (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).



10.L'estudi del visitant

Un cop vist tot l'apartat d'accessibilitat i fluxos, entrades, sortides, transport, nombre de visitants i procedència, volem aprofundir un mica més en el perfil del visitant de Montserrat.

Montserrat sempre ha tingut interès en conèixer els visitants i pelegrins, quin és el seu perfil, la seva motivació i quines activitats realitzen quan són en el recinte de Montserrat. Tal com ens diu (Molas, 1997), en l'any 1993 ja es van iniciar els primers estudis amb l'empresa Marketing Systems. Els resultats d'aquell treball es varen presentar el 1996. A partir de l'any 1998, l'empresa LARSA, inicia un estudi que permeti conèixer el visitant de Montserrat i la seva opinió de la visita, tema que no es desenvolupa en aquest treball (Ipsos, 2013b). Aquest estudi anual consta de 3 onades de recollida d'informació, tardor - hivern, primavera i estiu. Les entrevistes es realitzaven inicialment, en 4 zones diferents del recinte, per tal de cobrir totes les zones de sortida dels visitants que marxen de Montserrat, seleccionant el primer adult que passi per la zona en les hores assignades segons el pla de treball establert (des del 2003, amb la inauguració del Cremallera, només es realitzen en dues zones). Els objectius concrets de l'estudi són conèixer, en primer lloc, el perfil dels visitants, sexe, edat, lloc residència. També conèixer com fa la visita, quin mitjà de transport utilitza per arribar-hi, benefici buscat, activitats realitzades, i per últim una valoració general de la seva estada a Montserrat. El nombre d'entrevistes que es realitzen anualment és d'unes 2.000, fetes durant tots els dies de l'any segons temporades (650 entre octubre i març i 1.350 entre abril i setembre) i dies festius o laborables i horari.

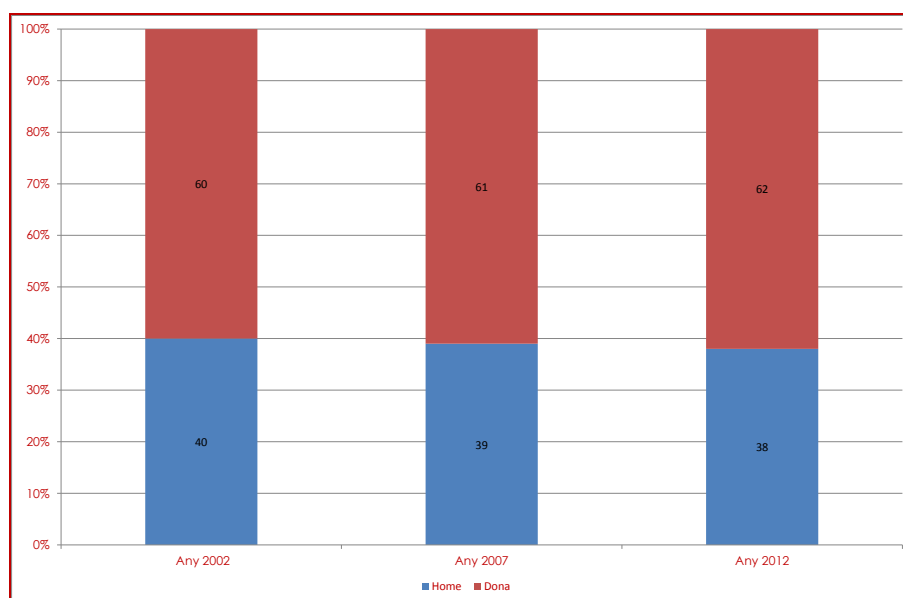
En l'annex 2 podem veure la mostra del formulari d'enquesta que s'utilitza.

Per poder analitzar l'evolució del perfil de visitant i presentar les dades de manera més comprensible s'han revisat les dades de l'any 2002, any 2007 i any 2012, per quinquennis .

10.1.El perfil del visitant

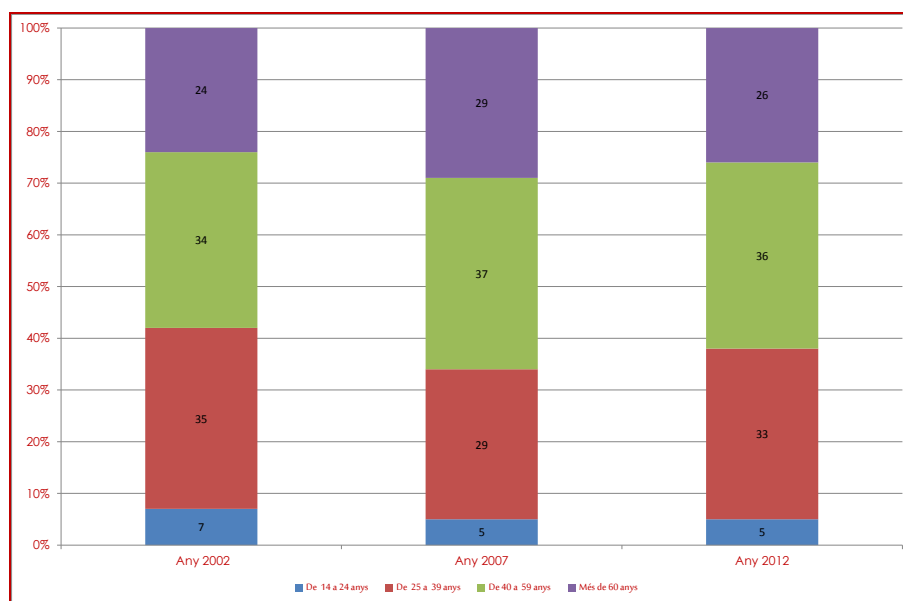
La primera dada del perfil del visitant és el sexe. Podem observar en el quadre següent, que al llarg dels anys, s'ha mantingut força estable la relació d'homes entorn el 40 % i dones entorn al 60 %.

25. Quadre perfil visitant "Home/Dona" 2002-2012 .
(Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).



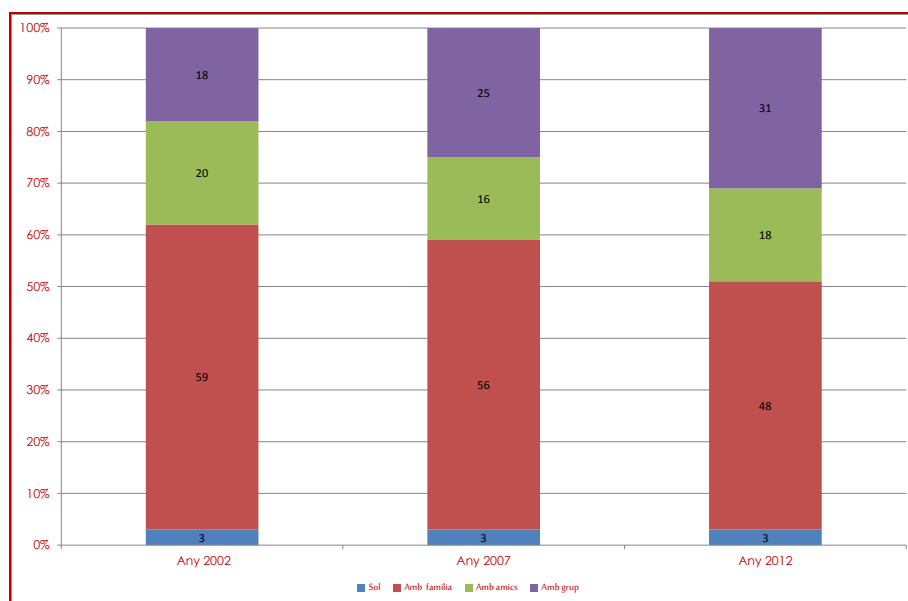
Pel que fa a l'edat també podem dir que en els darrers anys s'ha mantingut força estable amb alguna variació. Podem dir que entorn el 60 % dels visitants està per sobre els 40 anys i la resta, el 40 %, estarien entre els 14 i els 40 anys.

26. Quadre perfil visitant "Edat" 2002-2012 . (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).



Una altra de les dades del perfil del visitant és amb qui fa la visita a Montserrat (sol, en família, amb amics o amb grup). En el quadre número 19, podem veure que la tendència en els darrers anys, és una disminució de la visita amb família i un creixement de fer la visita amb grup.

27. Quadre perfil visitant "Acompanyament" 2002-2012 . (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).



Com podem comprovar en el model d'enquesta de l'annex 2, també es pregunta sobre la procedència dels visitants, i lògicament és una dada del perfil del visitant molt important. Hem presentat les dades en el capítol de visitants i procedència.

10.2. El mitjà de transport per procedència

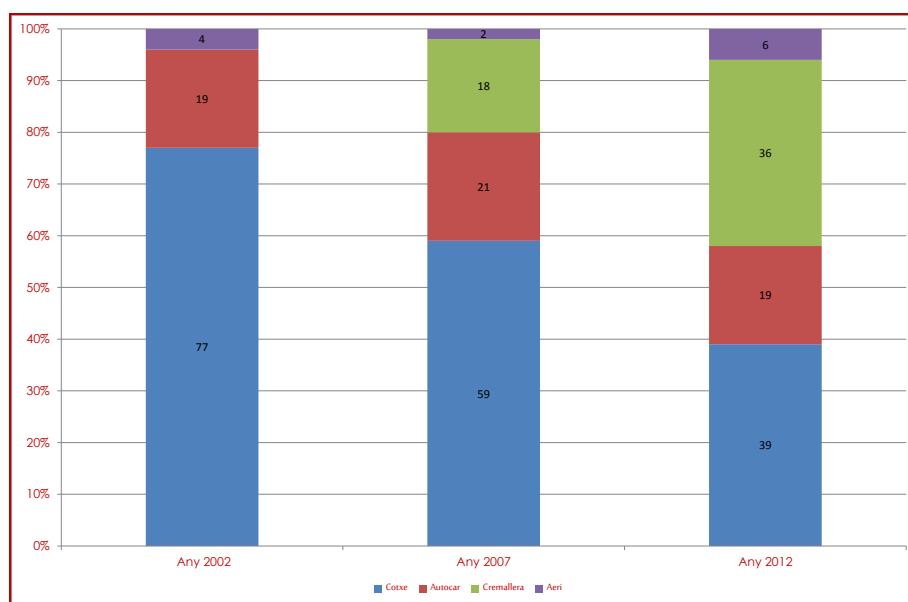
Un dels aspectes importants per la gestió dels fluxos i de l'accessibilitat a Montserrat, és la informació sobre el mitjà de transport utilitzat. Hem vist en el capítol d'accessibilitat i fluxos, les dades dels visitants i com arriben a Montserrat -per carretera, per cremallera o per aeri-. Aquestes dades estan extretes del nombre de bitllets venuts i els tiquets d'entrada de l'aparcament, però no ens permeten tenir més informació. L'enquesta del visitant és la que ens deixa relacionar el transport amb el perfil del visitant.

Per tal de fer una anàlisi més detallada, analitzarem el mitjà de transport utilitzat pels catalans i pels estrangers.

Com podem veure en el quadre següent, on analitzem el públic català, hi ha canvis molt importants en els darrers anys, l'aparició del cremallera l'any 2003, ha sigut determinant, tal com ja s'ha vist en altres capítols. Dels visitants catalans,

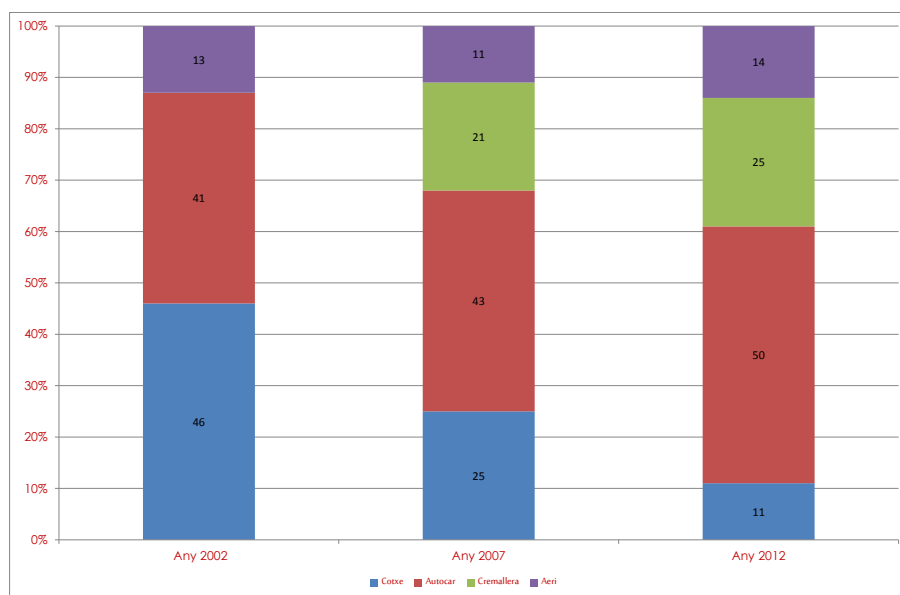
actualment en un 20 % utilitzen l'autocar, entorn el 40 % arriben en cotxe particular i la resta, l'altre 40% , en cremallera o aeri.

28. Quadre perfil visitant català "Mitjà de transport" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).



Pel que fa al públic estranger, com podem veure en el quadre 29, el comportament ha variat també molt amb l'aparició del cremallera. S'ha mantingut amb l'autocar i, en canvi, el cotxe particular ha quedat reduït de manera molt important, afavorint el cremallera i l'aeri.

29. Quadre perfil visitant estranger "Mitjà de transport" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).

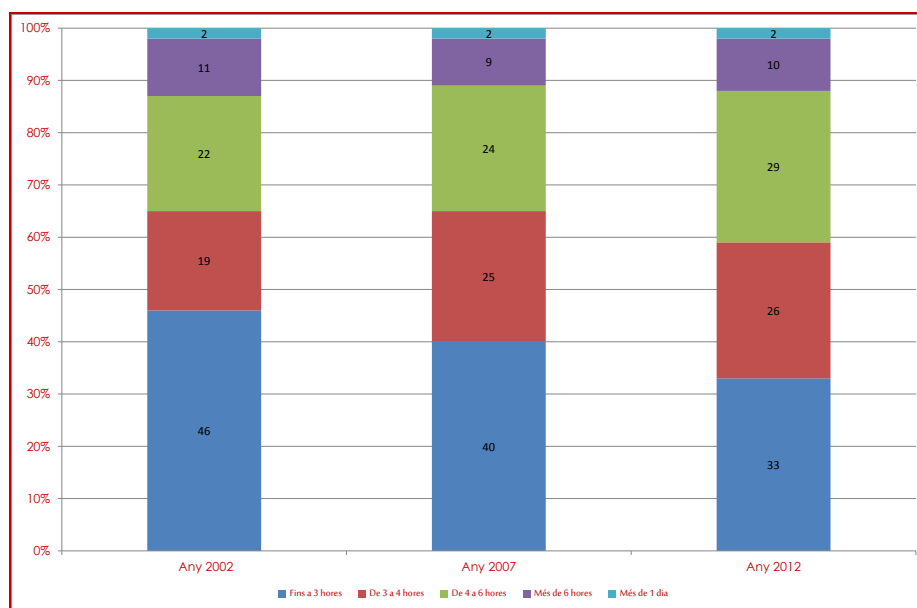


10.3.El temps d'estada

L'altre aspecte important en la visita al santuari és el temps d'estada i les activitats que realitzen.

En primer lloc analitzarem el temps d'estada al Santuari. Podem comprovar que al llarg d'aquests anys l'estada de menys de 3 hores s'ha reduït, per tant, podem dir que prop del 70% dels visitants estan més de 3 hores per fer la visita al Santuari.

30. Quadre perfil visitant "Temps d'estada" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).

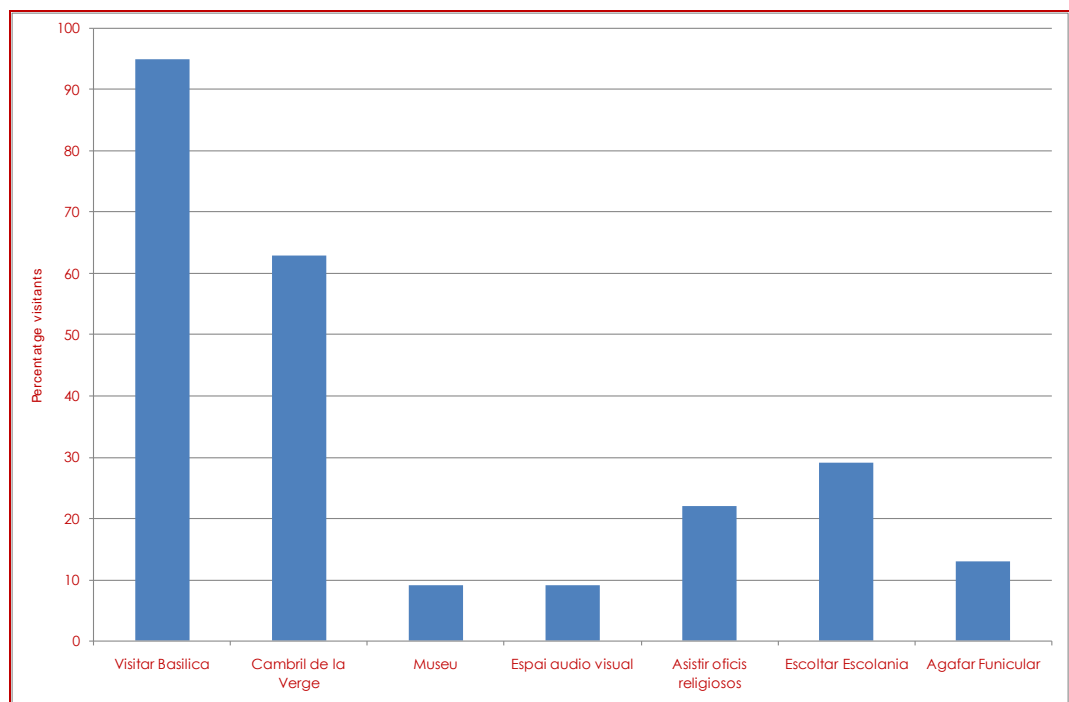


La pregunta del qüestionari que permet saber què han visitat durant l'estada a Montserrat és la següent: "Durant el temps que ha durat la seva estada a Montserrat quines activitats ha fet?". L'entrevistat pot respondre 3 opcions.

Per tal d'analitzar l'afluència als diferents nodes i el comportament del visitant al recinte, podem veure el resultat en el quadre núm. 31. Els resultats al llarg dels anys estudiats, han tingut molt poques variacions, per aquest motiu presentarem les dades del 2012.

S'observa que les principals activitats que els visitants declaren són visitar la basílica i el cambril de la Verge. Les següents activitats amb més afluència són escoltar l'Escolania i l'assistència a actes litúrgics. En el darrer lloc està agafar els funiculars, visitar el museu i l'espai audiovisual. Crec que seria necessari per tal de conèixer les capacitats reals de càrrega de la basílica i del cambril de la Verge, fer un estudi que permetés observar de manera real, les activitats i els temps que ocupen en cada activitat. Aquest estudi ens permetria poder comparar les dades reals amb les dades declarades pels visitants.

31. Activitats realitzades pels visitants en el recinte del Santuari de Montserrat (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).



11. Propostes

En aquest punt del treball, un cop analitzades les dades, és interessant fer un seguit de propostes d'actuació per la millora de la gestió turística de Montserrat i també una proposta de treballs o estudis a realitzar que permetrien conèixer millor el visitant de Montserrat i podrien ajudar a prendre decisions de cara al futur.

11.1. L'esperit del Santuari

Tal com hem vist en el marc teòric, un dels aspectes més importants, és poder mantenir l'esperit del lloc, per tal que els visitants al santuari tinguin una experiència enriquidora en la seva visita. Com passa en altres espais sagrats, és un dels reptes més difícils i, segurament, a Montserrat en moments i hores determinades d'alguns dies, amb aglomeracions, amb cues, amb falta d'informació, etc., aquest esperit del santuari es perd.

La transmissió del missatge i l'acolliment són aspectes molt importants en el Santuari. El P. Mayol, rector del Santuari en la seva presentació en el bulletí del Santuari (Mayol, 2014) ens diu "Els monjos com a comunitat religiosa, hi tenim una responsabilitat gran de viure-ho amb autenticitat i una missió de transmetre-ho amb caritat, tant als esolans, com als treballadors del santuari, ja que tots junts esdevenim agents de la pastoral de l'acollida dels visitants de Montserrat. Tots, amb la nostra actitud, amb el nostre llenguatge, empatia, paciència i alegria, fem possible al visitant una experiència de qualitat humana i espiritual notables. L'objectiu és que els pelegrins no retornin a casa seva com a turistes distrets, i els turistes puguin esdevenir conscients del seu pelegrinatge més enllà de les vacances que els han portat a Montserrat".

Per tal que aquest objectiu sigui possible, segurament cal més coordinació entre la gestió turística del recinte i l'acció pastoral del santuari.

11.2. Urbanisme

Cal una modificació del pla especial, pel que fa als capítols i articles que regulen el recinte del Santuari. L'actual, com hem pogut veure, està fet amb criteris de fa més de 25 anys i no s'adequa a la realitat actual. Tots aquests anys s'han fet actuacions que han millorat el conjunt del recinte del Santuari, però cal una regulació de les actuacions urbanístiques, les activitats, la senyalització, etc., que garanteixi i preservi els valors i les activitats de Montserrat i de la seva Comunitat Benedictina.

11.3. Accessibilitat i fluxos

Pel que fa a l'accessibilitat, cal un pla d'actuació a les carreteres d'accés al recinte de Santuari. En primer lloc, cal una senyalització a les carreteres BP-1121 i BP-1103 que indiqui la situació de l'aparcament del recinte, de manera que el conductor estigui informat, abans d'arribar, de si haurà de fer cua per entrar al recinte i poder decidir si esperar, buscar un altre mitjà per pujar (Cremallera o Aeri), o tornar un altre dia. Al mateix temps, cal buscar en la carretera espais per tal de poder fer alguna rotonda, per tal que el conductor pugui donar la volta, sense cap risc. També seria aconsellable, crear zones d'aparcament alternatives, una mica més lluny del recinte. Això permetria també descongestionar la carretera, l'aparcament del recinte i també l'aparcament sense control al voral de la carretera.

Pel que fa al Cremallera i l'Aeri, també cal una política de preus per les famílies i grups més assequible, de manera que el preu no sigui un impediment per pujar amb aquest mitjà de transport.

Per tal d'evitar la concentració d'entrada en unes hores determinades del matí i també amb l'objectiu de tenir més hores d'estada en el recinte, cal fer una política d'activitats i esdeveniments fora d'aquestes hores del matí. Això permetria una derivació dels fluxes dels visitants cap a hores de la tarda i també podria millorar el temps d'estada en el recinte.

Com estudi seria interessant poder comparar les dades de fluxes d'entrada i sortida de l'aparcament i el temps d'estada en el recinte amb les dades del Cremallera i de l'Aeri, per tal de veure si el comportament del visitant que arriba amb transport públic és el mateix que el que arriba amb vehicle privat o autocar, o bé es produeixen diferències significatives.

11.4. Gestió de nodes

En l'actualitat, la gestió turística de la destinació l'està realitzant LARSA i existeixen mecanismes de coordinació amb la resta d'institucions i entitats del recinte del Santuari, però aquesta coordinació en ocasions és fa difícil i sempre pot millorar.

La proposta per la millora de la gestió dels nodes és realitzar un treball que ens permeti fer un seguiment dels visitants en l'interior del recinte. Aquest seguiment ens permetria veure els circuits, els llocs de visita, el temps de visita, les aturades, les cues, etc. També ens permetria comparar les dades actuals, en les que aquesta informació la dóna el visitant. El conjunt d'aquestes dades ens permetrien fer un estudi de capacitat de càrregues en aquells nodes que actualment ja estan saturats, i també ens permetria fer actuacions per tal que nodes secundaris tinguessin més rellevància. Actualment hi ha tecnologia, mitjançant wifi i la telefonia mòbil, que permet conèixer moltes dades sobre els usuaris, com per exemple, saber quin és el comportament en un espai concret i és possible també interactuar amb ells.

12. Conclusió

A partir de l'elaboració d'aquest treball podem veure que els aspectes estudiats en el marc teòric, l'espai sagrat, la relació d'aquests espais amb el turisme i la complexitat de la gestió d'aquests espais, són perfectament aplicables a Montserrat. El concepte del turisme religiós, el pelegrinatge, les motivacions dels turistes i els visitants i, en darrer lloc, tot el concepte del santuari, ens han permès entendre i contextualitzar el treball.

Una muntanya, un monestir i un santuari, amb tot el seu significat tal com s'ha vist en el marc teòric, que rep més de dos milions de visitants a l'any, és un bon exemple per tot aquest marc teòric.

El treball, a més, ha permès recollir molta informació dispersa sobre el visitant, de la que Montserrat disposa. Cal agrair la disponibilitat de totes les institucions presents a Montserrat i que han fet possible aquest treball.

Tota aquesta informació ens ha permès poder fer una anàlisi, en primer lloc, del pla especial que regula tota la part urbanística del recinte del Santuari de Montserrat, i com s'ha vist, constatar que és completament obsolet i cal modificar-lo per adaptar-lo a les necessitats actuals. Seguidament, hem analitzat l'accessibilitat i els fluxos dels visitants en el recinte del santuari, els accessos, les temporades, l'arribada, la procedència dels visitants, els aparcaments i els fluxos d'entrades i sortides del recinte.

Tota aquesta informació ens ha permès conèixer molt detalladament quina ha sigut l'evolució, quins són els volums i quins aspectes es podrien millorar.

També s'ha fet una anàlisi dels nodes del recinte, els principals (el cambril, la basílica, l'escolania, el museu, l'espai audiovisual i el cremallera) i els secundaris (el camí de la Cova, els funiculars, el camí de l'Ave Maria i els camí dels Degotalls). Hem intentat resumir la informació principal de cada node, veure la informació turística i volums de visitants.

En darrer lloc hem presentat les dades sobre els visitants. Dades de les que Montserrat disposa per un enquesta que realitza als visitants, tal com ja s'ha explicat. Hem presentat les

dades del perfil del visitant, el mitjà de transport que utilitza, el tems d'estada i l'activitat en el recinte.

Aquestes dades en permeten aprofundir en el coneixement del visitant i saber quines activitats diu que realitza en el Santuari.

També s'han presentat unes propostes de millora en diferents àmbits.

Després de tota l'exposició, com a conclusió podem dir:

- Montserrat realitza una gestió turística dels visitants, tal com hem vist que recomanen alguns autors, en el marc teòric.
- Com molts espais sagrats vinculats al turisme, corre el risc de perdre l'esperit del lloc i, per tant, el treball i la coordinació amb la pastoral del Santuari és molt important.
- La gestió dels fluxos i capacitats són aspectes en els que cal continuar treballant, per tal que el visitant tingui la millor experiència possible.
- La informació de que es disposa sobre el visitant és important però, sens dubte, pot millorar per tal de conèixer el comportament real en el recinte del Santuari.
- Montserrat compleix molts dels requisits per poder fer més estudis i investigació acadèmica sobre els espais sagrats i el turisme.

Per últim, l'objectiu de poder fer un document acadèmic, amb la informació més rellevant de la gestió turística dels darrers anys a Montserrat, esperem que quedi complet.

13. Bibliografia

- Albareda, A. M. (1988). *Història de Montserrat*. Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA. <http://doi.org/B.26.014-1996>
- Ambrósio, V. (2000). *Fátima: Território especializado na recepção de turismo religioso*. (L. I. nacional de formação Turística, Ed.).
- Aulet, S. (2007). *Una aproximació al concepte de Santuari: Una oportunitat pel turisme cultural*.
- Aulet, S. (2012). *Competitivitat del Turisme religiós en el marc contemporani (els espais sagrats i el turisme)*. Universitat de Girona.
- Aulet, S. (2014). *Estudi del turisme religiós i espiritual a les comarques gironines, una oportunitat per al turisme rural*. (Patronat de Turisme de la Costa Brava, Ed.). <http://doi.org/GI 605-2014>
- Aulet, S. & Hakobyan, K. (2011). TURISMO RELIGIOSO Y ESPACIOS SAGRADOS: UNA PROPUESTA PARA LOS SANTUARIOS DE CATALUNYA. Retrieved August 4, 2015, from <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9123/TurismoReligioso.pdf?sequence=1>
- Blackwell, R. (2007). *Motivations for religious tourism, pilgrimage, festivals and events*.
- Blas, X. X. P. de. (2005). Turismo religioso: o Camiño de Santiago. Servicio de Publicaciones. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5838>
- Boix, M. M. (1998). *¿Què és Montserrat?* Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA.
- Bremer, T. S. (2006). *Sacred spaces and tourist places*.
- Burbrigde, H. A. (1992). Turismo religioso y santuarios: Una propuesta para la Argentina. In *Comisión Episcopal de Migraciones y Turismo. Secretariado Nacional para la Pastoral del Turismo*.
- Camprodon, J. (1995). Paraules de Benvinguda. In *Textos, conferències i taula rodona de la XVI trobada de rectors de santuaris de Catalunya i Balears*.
- Copper, C. (1998). *Tourism: Principles and practice*. (Longman, Ed.).

- Culler, J. (1990). *The Semiotics of Tourism*, 1–10.
- Donaire, J. A. Turismo cultural: entre la experiència y el ritual / José Antonio Donaire; [traducció: Vicenç Benéitez y Helena Boadas] (2012). Bellcaire d'Empordà: Vitel·la,. Retrieved from [http://cbueg-mt.iii.com/iii/encore/record/C__Rb5273621__S\(turisme cultural\)__Ff:facetfields:subject:subject:Matèria::__Ff:facetpubdate:20120000:20120000:2012::__Orightresult__X3?lang=cat&suite=def](http://cbueg-mt.iii.com/iii/encore/record/C__Rb5273621__S(turisme cultural)__Ff:facetfields:subject:subject:Matèria::__Ff:facetpubdate:20120000:20120000:2012::__Orightresult__X3?lang=cat&suite=def)
- Durkheim, É. (1993). *Las forma elementales de la visa religiosa*. (Alianza, Ed.) (Edició ori).
- Eliade, M. (1978). *Historia de las creencias y de las ideas religiosas*. (Cristiandad, Ed.) (Edició ori).
- Eliade, M. (1981). *Lo sagrado y lo profano*. (Guadarrama, Ed.) (Edició ori).
- Esteve Secall, R. (2005). Turismo y religión el impacto económico del turismo (pp. 137–156).
- Fernandez Roca, J. (2010). Monks and Businessmen in Catalonia: The Benedictines of Montserrat (1900-1936). *Enterprise and Society*, 11(2), 242–274. <http://doi.org/10.1093/es/khq025>
- Garcia Hernandez, M. (2001). D O S S I E R : Tu r i s m o e n C i u d d e s H i s t ó r i c a s Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en conjuntos monumentales : el caso de La Alhambra, 124–137.
- Gasch, P. M. (2013). L'Agrícola Regional Societat Anònima. Cent anys. *Butlletí Del Santuari, Montserrat*, N° 97. <http://doi.org/B.4048-1982>
- Graburn, N. (1992). Turismo, el viaje sagrado. *Amfitriones E Invitados. Antropologia Del Turisme*.
- Hamao, S. (2002). Introduccion a los trabajos. In *III congreso europeo de Santuarios y Peregrinación*.
- Inskeep, E. (1991). *Tourism Planing: an Integrated Planing and Development Approach*. (V. N. Reinhold, Ed.).
- Ipsos. (2013a). *Comptatge Visitant de Montserrat*.
- Ipsos. (2013b). *Estudi continu del Visitant a Montserrat*.
- Jackowski, A. (2002). Le système mondial des centres de pelerinage. In *III congreso europeo de Santuarios y Peregrinación*.

- Kolas, A. (2004). *Tourism and the making of place in shangri-la*. (T. Geographies, Ed.).
- Laplana, Josep d C. (1998). *Montserrat, mil anys d'art i història*. (A. Editorial, Ed.) (primera ed). <http://doi.org/B-48699-98>
- MacCannell, D. (2003). *El turista: Una nueva teoria de la clase ociosa*. (Melusina, Ed.).
- Massot, J. (1979). *Els creadors del Montserrat modern* (Primera ed). Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA. <http://doi.org/b.24.164-1979>
- Mayol, J. M. (2014). Montserrat, més enllà. *Butlletí Del Santuari, Montserrat*, N° 100.
- Molas, J. (1997). Montserrat al llindar del tercer mil·lenni. In *Qüestions de vida cristiana* , 187 (p. 208). Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA. <http://doi.org/B.14143-1959>
- Molas, J. (1998). *Guia oficial de Montserrat*. Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA. <http://doi.org/b-13.806-1998>
- Nolan, M.L. & Nolan, S. (1989). *Christian pilgrimage in modern western Europe*. (T. university of N. C. Press, Ed.).
- Oranies, G. R. (2014). Jornades de Turisme religiós 2014. In *L'experiencia del Sagrat a través de la música*.
- Ostrowski, M. (2002). Peregrinacion o turismo religioso. *III Congreso Europeo de Santuarios Y Peregrinación*.
- Parellada, J. E. (1997). Línies de fons en l'acollida de pelegrins i visitants . In *Textos, conferències i taula rodona de la XVII trobada de rectors de santuaris de Catalunya i Balears* .
- Parellada, J. E. (1998). La transmissió de la fe en els santuaris . In *Textos, conferències i taula rodona de la XVIII trobada de rectors de santuaris de Catalunya i Balears* .
- Parellada, J. E. (2009). El Turismo religioso. sus perfiles. Retrieved from <http://www.conferenciaepiscopal.nom.es/pastoral/turismo/encuentro/2008/JosepEnricParellada.pdf>
- Petrillo, C. S. (2003). Management of churches and religious sites:some cas studies from Italy. *ATLAS*.
- Rabet, D. (2009). *Bien accueillir les visiteurs dans les églises*. (Espaces, Ed.).

- Raguer, H. (2008). *Mecanoscrit sobre els monjos de Montserrat*. Editorial Base.
- Shackley, M. (2001). *Managing Sacred Sites*.
- Shackley, M. (2002). *Space, sanctity and service the english cathedral as heterotopia*. (Continuum, Ed.).
- Sharpley, R. & Sundaram, P. (2005). Tourism: a Sacred Journey ? The case of Ashram Tourism , India. *International Journal of Tourism Research*.
- Sinca, J. (2007). Deu anys de la Fundació Abadia de Montserrat 2025. In F. A. de M. 2025 (Ed.), *Montserrat avui i demà* (p. 123). Publicacions Abadia de Montserrat , PAMSA. <http://doi.org/B-21.092-2007>
- Smith, V. (1992). *Anfitriones e invitados . Antropologia del turismo*. (Endimyon, Ed.).
- Soler, J. . (2006). La peregrinación, fuente de esperanza. In *IX Encuentro de Santuarios de España*.
- Troitiño, M. Á. (n.d.). Turismo , patrimonio y recuperación urbana en ciudades y conjuntos históricos 1, 147–162.
- Tuner, V. & Turner, E. (1989). *Image and Pilgrimage in Christian Culture*.
- Vukonic, B. (1996). *Tourism and Religion* (Oxford: Pe).
- William, C. (1976). De los Santos a Maria, panorama de las devociones a santuarios españoles desde el principio de la edad media hasta nuestros días. *Temas de Antropología Española*.

14. Webgrafia

- Aeri de Montserrat. (n.d.). Retrieved from <http://www.aeridemontserrat.com/aeridemontserrat.php>
- Cremallera i Funiculars de Montserrat. (n.d.-a). Retrieved February 15, 2014, from http://www.cremallerademontserrat.com/website_cremallera/cat/cremallera.asp
- Cremallera i Funiculars de Montserrat. (n.d.-b). Retrieved February 15, 2014, from http://www.cremallerademontserrat.com/website_cremallera/cat/funicular_santacova.asp
- Cremallera i Funiculars de Montserrat. (n.d.-c). Retrieved February 15, 2014, from http://www.cremallerademontserrat.com/website_cremallera/cat/funicular_santjoan.asp
- Escolania - Montserrat Visita. (n.d.). Retrieved February 15, 2014, from <http://www.montserratvisita.com/ca/espiritualitat/escolania>
- FGC. (n.d.). Retrieved from <http://www.fgc.net/cat/eficiencia.asp>
- Funcions. Patronat de la Muntanya de Montserrat. Generalitat de Catalunya. (n.d.). Retrieved from <http://www20.gencat.cat/portal/site/patronatmontserrat/menuitem.8be8491fc055048ce8940efcb0c0e1a0/?vgnextoid=472bb63897c8c110VgnVCM100000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=472bb63897c8c110VgnVCM100000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>
- Fundació Abadia de Montserrat 2025 - Amics de Montserrat. (n.d.). Retrieved from [http://www.amicsdemontserrat.cat/\(S\(2dtx30y3u3lm0aqwjwx4mcq2\)\)/Fundacio.aspx](http://www.amicsdemontserrat.cat/(S(2dtx30y3u3lm0aqwjwx4mcq2))/Fundacio.aspx)
- Mare de Déu - Montserrat Visita. (n.d.). Retrieved February 15, 2014, from <http://www.montserratvisita.com/ca/espiritualitat/mare-de-deu>
- Museu de Montserrat - Montserrat Visita. (n.d.). Retrieved February 15, 2014, from <http://www.montserratvisita.com/ca/cultura/museu-de-montserrat>
- Museu de Montserrat - Pàgina principal. (n.d.). Retrieved February 15, 2014, from <http://www.museudemontserrat.com/>

Nou Espai Audiovisual - Montserrat Visita. (n.d.). Retrieved February 15, 2014, from <http://www.montserratvisita.com/ca/cultura/nou-espai-audiovisual>

Qui som. Patronat de la Muntanya de Montserrat. Generalitat de Catalunya. (n.d.). Retrieved from <http://www20.gencat.cat/portal/site/patronatmontserrat/menuitem.8be8491fc055048ce8940efcb0c0e1a0/?vgnnextoid=87dab63897c8c110VgnVCM100000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=87dab63897c8c110VgnVCM100000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>

15. Taula il·lustracions i gràfics

1. Manifestacions del sagrat (Font: J.E Parellada / Quadre elaboració pròpia).
2. Classificació atraccions turisme religiós (Font: Nolan i Nolan 1989).
3. Classificació dels espais Sagrats (Font: Shackely 2001).
4. Competències, activitats de creació de valor i funcions d'us (Font: Petrillo 2003).
5. Formes de custòdia dels espais Sagrats. (Font: Aulet 2012).
6. Diferents visions de les relacions entre pelegrinatge i turisme religiós. (Font: Aulet Serrallonga, 2012).
7. Imatge dels límits del Parc Natural de la M.M. (Font: Patronat de la M.M)
8. Plànol del recinte del Santuari de Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A.).
9. Imatge del Cremallera de Montserrat (Font: FGC).
10. Imatge de l'Aeri de Montserrat (Font: Aeri).
11. Imatge situació vehicles aparcats al recinte del Santuari, plaça Abat Oliba i carrer Hostal Abat Cisneros, sobre els anys 60. (Font: L'Agrícola Regional S.A.).
12. Quadre d'espais d'aparcament en el recinte del santuari, dades any 1999 (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
13. Planell del recinte del Santuari amb la ubicació dels espais d'aparcament, dades any 1999 (Font: L'Agrícola Regional S.A.).
14. Dades d'entrada i sortida de vehicles a l'aparcament de Montserrat per hores. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).
15. Temps d'estada dels vehicles a l'aparcament de Montserrat per hores. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).
16. Dades anuals nombre visitants a Montserrat per mitjà de transport (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).
17. Dades mensuals del nombre visitants a Montserrat (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).

18. Nombre de dies a l'any amb el promig de visitants per dia a Montserrat. (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).
19. Dades anuals nombre visitants a Montserrat per mitjà de transport (Font: Patronat de la Muntanya de Montserrat / Quadre elaboració pròpia).
20. Estudis de procedència dels visitants a Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).
21. Estudis de procedència dels visitants catalans a Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).
22. Estudis de procedència dels visitants Estranger per continent a Montserrat (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).
23. Estudis de procedència dels visitants d'Europa per nacionalitat a Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).
24. Estudis de procedència dels visitants de la resta del món per nacionalitat a Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).
25. Quadre perfil visitant "Home/Dona" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
26. Quadre perfil visitant "Edat" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
27. Quadre perfil visitant "Acompanyament" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
28. Quadre perfil visitant català "Mitja de transport" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
29. Quadre perfil visitant estranger "Mitja de transport" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
30. Quadre perfil visitant "Temps d'estada" 2002-2012. (Font: L'Agrícola Regional S.A. / Quadre elaboració pròpia).
31. Activitats realitzades pels visitants en el recinte del Santuari de Montserrat. (Font: L'Agrícola Regional S.A / Quadre elaboració pròpia).

16. Annex 1: Model Questionari Comptatge Visitant

Nº Entrevista (7-8)	A. Zona entrevista (11)			B. Dia realització entrevista (12)							C. Data entrevista				D. Mitjà transport comptabilitzat (25)					E. Procedència Visitant ¿On resideix vostè habitualment? (26)								F. Nacionalitat (A residents Catalunya o resta Espanya segons PE) Independentment del lloc on resideix vostè habitualment, ¿quina és la seva nacionalitat? (31-33)		G. Nº persones (inclòs entrev) ¿Amb quantes persones ha vingut avui a Montserrat?										
	Aparcament	Estació Aeri	Estació FGC	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge / Festiu	Dia (13-14)	Mes (15-16)	Any (17-20)	Hora (21-22)	Minuts (23-24)	Mutiscar	Cobee particular	Moto	Aeri	FGC	Cluitar de BCN	Resta AM BCN	Resta Província BCN	Girona	Lleida	Tarragona	Resta Espanya	Estranger	Espanyola		Altra (detallar)									
	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1		2	3	4	5	6	7	8			
1	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
2	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
4	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
5	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
6	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
7	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
8	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
9	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)
10	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	codificació	(Si estranger) Detallar país (27-30)	(34-37)

17. Annex 2: Model Enquesta Estudi del Visitant

ESTUDI NUM.
(1 - 4)

QÜESTIONARI NUM.

(5-8)

ESTUDI CONTINU DEL VISITANT DE MONTSERRAT

FICHA (9 - 10) 01

CONTROL

Les entrevistes es fan quan els visitants marxen de Montserrat. Un cop seleccionada la persona que correspon entrevistar segons el pla de treball (el primer adult que passi pel lloc assignat a l'hora assignada), fer la presentació i anotar data i hora d'entrevista.

ESTEM FENT UN ESTUDI PER CONÈIXER L'OPINIÓ DEL VISITANT DE MONTSERRAT I AMB AQUESTA INFORMACIÓ TRACTAR DE MILLORAR LES SEVES ESTADES. SERIA TAN AMABLE DE CONTESTAR-ME UNES PREGUNTES?

DATA		
DIA (11-12)	MES (13-14)	ANY
		2.013
HORA		
HORA (15-16)	MINUTS (17-18)	

LLOC:

Entrevistador/a:

EL VISITANT

1. SEXE

	(19)
Home	1
Dona	2

2. EDAT

A QUIN GRUP D'EDAT PERTANY?

	(20)
De 15 a 24 anys	1
De 25 a 39 anys	2
De 40 a 59 anys	3
De 60 o més anys	4

3. LLOC DE RESIDÈNCIA

ON RESIDEIX VOSTÈ HABITUALMENT?

	(21)
A CATALUNYA:	
• Barcelona	
Ciutat de Barcelona	1
Resta àrea metropolitana	2
Resta província	3
• Girona	4
• Lleida	5
• Tarragona	6
	(22)
A LA RESTA DE ESPANYA (Detallar província):	1
	(23-24)
	(25)
A L'ESTRANGER (Detallar país):	1
	(26-27)

LA VISITA

4. MITJÀ DE TRANSPORT

COM HA VINGUT A MONTSERRAT?

	(28)
Caminant	1
Bicicleta	2
Moto	3
Cotxe particular	4
Autocar	5
Aeri	6
Tren	8
Cremallera	9
Altres mitjà	0

5. ACOMPANYAMENT

AMB QUI HA VINGUT A MONTSERRAT?

	(29)
Sol	1
Amb família	2
Amb nens	3
Sense nens	4
Amb amics	5
En un grup (especificar de què)	6
	(30)

6. BENEFICI BUSCAT

QUINA D'AQUESTES RESPOSTES CORRESPON MILLOR AL MOTIU PEL QUE HA VINGUT AQUESTA VEGADA A MONTSERRAT? **PRESENTAR LLISTA 1** (Marcar màxim 2 respostes indicant 1er. i 2on. Motiu per ordre d'importància)

	1er. motiu (31)	2on. motiu (33)
Turisme/ lleure	1	1
Religiositat	2	2
Natura	3	3
Cultura	4	4
Altres respostes (detallar):	5	5
	(32)	(34)

7. DIA/ HORA D'ARRIBADA

QUAN HA ARRIBAT A MONTSERRAT?

Especificar hora i minuts:
(35) (36-37) (38-39)

Avui..... 1 Hora _____ Minuts: _____

Ahí..... 2 _____

Especificar quants:
Dies: _____
Fa uns dies 3 _____ (40-41)

8. ACTIVITATS FETES (PRESENTAR LLISTA 2)
DURANT EL TEMPS QUE HA DURAT LA SEVA ESTADA A
MONTSERRAT QUINES ACTIVITATS HA FET?

Fitxa 2 (9-10) 02

	P.8		P.9		
	1r. nivell	2on nivell	1a. +temps	2a. +temps	3a. +temps
	(11)	(31)	F3	F4	F5
PASSEJAR	1	--	1	1	1
Recinte santuari		2			
Camins muntanya		3			
VISITAR	(12)	(32)	(12)	(12)	(12)
Basilica	1	--	1	1	1
Verge (pujada cambri)		2			
Museu		3			
Espai Audiovisual		4			
Espai Audiovisual		5			
ASSISTIR OFICIS RELIG.	(13)		(13)	(13)	(13)
1	1		1	1	1
ESCOLTAR ESCOLANIA.	(14)		(14)	(14)	(14)
1	1		1	1	1
COMPRAR	(15)	(35)	(15)	(15)	(15)
Pageses	1	--	1	1	1
La Botiga		2			
Supermercat		3			
Botiga Complex		4			
Museu		5			
Espai audiovisual		6			
Espai audiovisual		7			
ALLOTJAR-SE	(16)	(36)	(16)	(16)	(16)
Hotel Abad Cisneros	1	--	1	1	1
Cel.la		2			
Cel.la		3			
DINAR	(17)	(37)	(17)	(17)	(17)
Self Service	1	--	1	1	1
Restaurant H.AC		2			
Restaurant Montserrat		3			
Bar Complex		4			
La Cafeteria		5			
Bar de la Plaça		6			
Bar de la Plaça		7			
FER L'APERITIU	(18)		(18)	(18)	(18)
1	1		1	1	1
EXCURSIONS/ ESCALAR	(19)		(19)	(19)	(19)
1	1		1	1	1
AGAFAR FUNICULARS	(20)	(40)	(20)	(20)	(20)
Sant Joan	1	--	1	1	1
Santa Cova		2			
Santa Cova		3			
ESDEVENIMENTS	(21)	(41)	(21)	(21)	(21)
Socials/ cívics (aplecs, trobades)	1	--	1	1	1
Socials/ cívics (aplecs, trobades)		2			
Socials/ cívics (aplecs, trobades)		3			
Familiars					

9. ACTIVITATS DE MÉS DURADA
(Demandar les tres de més durada de la llista 2)

FITXA 5
OBSERVACIONS SOBRE LES ACTIVITATS

	(22)
	(23)
	(24)

10A. (Si no ha visitat el Museu segons P.8)
PER QUÈ NO HA VISITAT EL MUSEU?

	10A.	10B.
	(25)	(27)
Manca de temps	1	1
No m'interessa/ no atractiu	2	2
Ho trobo massa car	3	3
Altres (especificar)	(26)	
Altres (especificar)		(28)

10B. (Si no ha visitat l'espai Audiovisual segons P.8)
PER QUÈ NO HA VISITAT L'ESPAI AUDIOVISUAL?

10C. (Si no ha comprat res a Montserrat segons P.8)
PER QUÈ NO HA COMPRAT A LES BOTIGUES?

	(29)
Manca de temps	1
No trobo res que m'agradi/ atractiu	2
Ho trobo massa car	3
Altres (especificar)	(30)

10D. (Si no ha dinat a Montserrat segons P.8)
PER QUÈ NO HA DINAT A MONTSERRAT?

	(31)
No tenia temps	1
No li agrada el menjar	2
No li agrada el servei	3
Massa car	4
Prefereix altres llocs	5
Altres respostes (especificar)	(32)

(Fer només si segons P.8 ha fet Camins de muntanya i/o Excursions/escalar)

10E. CONSIDERA QUE LA SENYALITZACIÓ I LA INFORMACIÓ
DELS CAMINS ÉS L'ADEQUADA?

	(45)
MOLT ADEQUADA	4
FORÇA ADEQUADA	3
NO GAIRE ADEQUADA	2
GENS ADEQUADA	1

CREMALLERA

Si segons P.4

* ha agafat el cremallera, fer P18 y P23

* no l' ha agafat, fer P31 a P31a

Fitxa 7 (9-10) 07

Si ha agafat cremallera

VOSTÈ HA AGAFAT EL CREMALLERA I M'AGRADARIA CONÈIXER LES SEVES OPINIONS SOBRE DIVERSOS TEMES RELACIONATS AMB EL CREMALLERA.

18. QUINA OPINIÓ TÉ DEL CREMALLERA? (Llegir respostes)

	(33)
MOLT BONA.....	4
FORÇA BONA.....	3
NO GAIRE BONA.....	2
GENS BONA.....	1

23. EL PREU, COM L'HA TROBAT? (Llegir respostes)

	(34)
MOLT CAR.....	4
CAR.....	3
NORMAL.....	2
ESTÀ BÉ DE PREU.....	1

Si no ha agafat cremallera

31. SABIA QUE ES POT ARRIBAR A MONTSERRAT EN CREMALLERA?

	(35)
P.32 ← NO.....	1
P.31A ← SÍ.....	2

31A. PER QUÈ NO N'HA AGAFAT CAP? (No suggerir respostes)

	(36)
No l'interessa.....	2
Massa car.....	3
Altra resposta (especificar)	(37)
.....	.

L'OPINIÓ

32. GRAU DE SATISFACCIÓ COM VALORA GLOBALMENT AQUESTA ESTADA QUE HA FET A MONTSERRAT? (Llegir respostes)

	Fitxa-5
	(38)
MOLT SATISFET/ A.....	4
FORÇA SATISFET/ A.....	3
NO GAIRE SATISFET/ A.....	2
GENS SATISFET/ A.....	1

33. ASPECTES POSITIUS QUÈ ÉS EL QUE MÉS LI HA AGRADAT DE LA SEVA ESTADA A MONTSERRAT?

	(39)
Santuari.....	1
Basílica.....	2
Verge.....	3
Escolania.....	4
Muntanya (en general).....	5
Paisatges/ vistes.....	6
Altra resposta (especificar):	(40-41)
.....	.
.....	.
.....	.

34. ASPECTES NEGATIUS

QUÈ ÉS EL QUE MENYS LI HA AGRADAT DE LA SEVA ESTADA A MONTSERRAT?

	(42)
Massa gent.....	1
Aglomeracions/ cues/ soroll.....	2
Preus cars.....	3
Mala relació qualitat - preu.....	4
Pàrquing de pagament.....	5
Massa mercantilitzat.....	6
Altra resposta (especificar):	(43-44)
.....	.
.....	.
.....	.

35. VALORACIÓ ASPECTES QUALITAT

ARA ENS AGRADARIA SABER LA SEVA VALORACIÓ SOBRE ALGUNS ASPECTES EN CONCRET. JO ELS HI LLEGIRÉ I VOSTÈ EM DIU PER A CADASCUN QUINA QUALITAT HA TROBAT: MOLT BONA, FORÇA BONA, NO GAIRE BONA O GENS BONA. (Llegir rotant ordre)

	MOLT BONA	FORÇA BONA	NO GAIRE BONA	GENS BONA
NETEDAT	4	3	2	1 (45)
MANCA D'AGLOMERACIONS/ SOROLLS	4	3	2	1 (46)
AMABILITAT DEL PERSONAL	4	3	2	1 (47)
RELACIÓ QUALITAT- PREU	4	3	2	1 (48)
INFORMACIÓ/ SENYALITZACIÓ	4	3	2	1 (49)
(Si cobxe particular) FACILITAT D'APARCAMENT	4	3	2	1 (50)

(Fer només segons P8: ha agafat funicular) Fitxa-8

	MOLT BONA	FORÇA BONA	NO GAIRE BONA	GENS BONA
FUNICULAR	4	3	2	1 (13)

36. LOCALITZACIÓ DE PROBLEMES (Si ha valorat negativament algun dels 6 aspectes remarcats a P.35) ON NO HA TROBAT BONA LA QUALITAT DE... **Fitxa 6 (9-10)**

...LA NETEJA

	(11)
	(12)

...LA MANCA D'AGLOMERACIONS/ SOROLLS

	(13)
	(14)

...L'AMABILITAT DEL PERSONAL

	(15)
	(16)

...LA RELACIÓ QUALITAT- PREU

	(17)
	(18)

...LA INFORMACIÓ/ SENYALITZACIÓ

	(19)
	(20)

(Fer només segons P8: ha agafat funicular i P35= 1 or 2) **Fitxa-8**

...FUNICULAR

	(14)
	(15)

(Fer només si P18= 1 or 2)

...CREMALLERA

	(16)
	(17)

CONEIXEMENT SOBRE MONTSERRAT

37. PER QUIN MITJÀ HA BUSCAT INFORMACIÓ PER ACCEDIR/ARRIBAR A MONTSERRAT? **Fitxa-6**

No he buscat informació	(40)	0
He buscat informació:		
Gules de viatge.....		1
Pàgina web de Montserrat.....		2
Pàgina web de Ferrocarrils Catalans (FGC)		3
Altres pàgines web (especificar)		(41)
.....		.
Altres fonts (especificar)		(42)
.....		.

38. AQUESTA ES LA PRIMERA VEGADA QUE VISITA MONTSERRAT?

P40← NO	(21)	1
P39← SÍ		2

39. ¿QUINA ÉS LA SEVA INTENCIÓ FUTURA DE TORNAR A VISITAR MONTSERRAT? (Llegir respostes)

SEGUR TORNARÉ A VISITAR	(43)	5
PROBABLEMENT TORNARÉ A VISITAR.....		4
NO SER SI TORNARÉ O NO A VISITAR.....		3
PROBABLEMENT NO TORNARÉ A VISITAR		2
SEGUR NO TORNARÉ A VISITAR		1

40. HI VE SOVINT, UN O MÉS COPS L'ANY?

P40B← NO	(22)	1
P40A← SÍ		2

40A. QUANTS COPS L'ANY HI PUJA?

Especificar núm. →

		(23-24)
--	--	---------

40B. QUAN TEMPS FA QUE NO PUJA A MONTSERRAT?

	Fitxa-8	(18)
ENTRE 1 Y 2 ANYS.....		4
ENTRE 3 Y 5 ANYS.....		3
MÉS DE 5 ANYS		2
MÉS DE 10 ANYS		1

44. SI ÉS ESTRANGER O ESPAÑOL (Segons P.3)

¿DÓNDE ESTÁ ALOJADO DURANTE SUS VACACIONES?

	(26)	
Barcelona.....		1
Costa Brava		2
Costa Daurada.....		3
	(27)	
Costa Barcelona (Maresme / Sitges).....		1
Altres (especificar):	(26)	.

(A RESIDENTS A CATALUNYA O RESTA ESPANYA, SEGONS P3)

45. NACIONALITAT

INDEPENDENTMENT DEL LLOC ON RESIDEIX VOSTÈ HABITUALMENT, ¿QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

ESpanyola	(28)	1
ALTRE NACIONALITAT (especificar):	(29-30)	.