



Workshop

Auch Pilger sind Gäste

Jakobspilger beherbergen im touristischen Kontext

Guten Morgen, liebe Frauen und Männer

Ich bin Thomas Schweizer, Vater dreier Söhne in Ausbildung, Beauftragter für Tourismus der Refbejus. Wohin gehen Sie in die Ferien mit drei Söhnen, die das 12. Altersjahr überschritten haben, in einem Familienhotel nicht mehr willkommen sind und Flausen im Kopf haben?

"Gehen wir zusammen vom Bodensee zum Genfersee", habe ich sie gefragt. Sie waren begeistert. Und spannend ist: Obwohl es viel Energie braucht, so zusammen unterwegs zu sein, sind sie noch heute begeistert von unserer Pilgertour.

Herzlich willkommen am Impulstag „**Gastfreundschaft am Jakobsweg**“. Wir haben besonders für Sie mit einem knappen Zeitbudget diesen Workshop „**Auch Pilger sind Gäste**“ geschaffen. Hier finden Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse, welche für Sie in den Tourismusinformationszentren wichtig sind.

1. Hintergrund:

Im Hintergrund dieser Tagung steht die Projektfamilie "Europäische Jakobswege". Sie ist ein gemeinsames **Regionalentwicklungsprojekt** der EU und der Schweiz. 41 regionale Aktionsgruppen in Deutschland, Österreich und Tschechien und 5 Partnerländern haben sich 2004 entschieden, einen Effort zu leisten, die Jakobswege vom Osten Deutschlands, von Polen, Tschechien, Ungarn, Slowenien und dem Südtirol via Schweiz durchgehend begehbar zu machen. Weil die **Initiative** zu diesem Projekt 2004 **aus dem Berner Oberland** kam, ist auch heute noch das Management zum Projekt im Berner Oberland zu Hause (Joe Weber).

Im Kontext dieses Grossprojektes wurden in den vergangenen Jahren **Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter** ausgebildet, eine vielbesuchte **Planungsplattform** auf dem Internet geschaffen und verschiedene **Studien** erstellt. In die neueste diese Untersuchungen werden ich Ihnen heute Nachmittag einen detaillierten Einblick gewähren. Es handelt sich um die Studie "Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg". Es ist etwas ungewohnt, **dass eine Tagung mit einem Workshop beginnt**. Dies hat seine Gründe. Die Studienabschlussarbeit von Claudia Schälín an der Fachhochschule für Tourismus in Luzern „**Gastfreundschaft und Gastgeber am Jakobsweg**“, hat uns im vergangenen Jahr gezeigt, dass Sie, liebe Frauen und Männer, heute andere Informationsbedürfnisse haben als die Kirchgemeinden und die Beherbergerinnen. Zudem wollte ich Ihnen im Anbetracht von dicht **gefüllten Agenden** ermöglichen, hier in kürzester Zeit das Nötigste zu erfahren und zu diskutieren.

2. Ablauf:

1. In einem ersten Schritt ergänzen wir Ihre Vorstellung von Jakobspilgern mit den Resultaten einer Studie, die **Klarheit** darüber schafft, **wer die Pilger von heute sind**.
2. In einem zweiten Schritt erfahren Sie interessante Fakten bezüglich TIZ aus der **neuen Untersuchung „Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg“**.
3. Und hoffentlich haben wir dann noch einige Minuten Zeit, um im **Gespräch** den folgenden Fragen nachzugehen:
 - A. Welche Erfahrungen haben Sie mit Pilgern?
 - B. Was können Sie und Ihre Tourismusorganisationen konkret dazu **beitragen**, dass die Gastfreundschaftsqualität am Jakobsweg verbessert werden kann?
 - C. Was für einen **Support** brauchen Sie vom Projekt Europäische Jakobswege, damit Sie diese Aufgabe gut lösen können?

3. Pilgern heute im touristischen Kontext

Im Frühling und Sommer 2008 haben wir am Jakobsweg während 4 Monaten eine Studie durchgeführt, um zu erfahren, wer die Jakobspilger von heute eigentlich sind. Dabei sind mehr als 500 Datensätze zusammen gekommen. Zudem führten wir in Übernachtungsbetrieben eine Ankerstudie durch.

Neue Einsichten aus der Berner Erhebung zum Jakobspilgern in der Schweiz 2008

Das **traditionelle Bild des Pilgers**:

Mann, Bart, Hut, Stock, allein, etwas verlaust, kauzig
wurde durch die Studie durch überraschende Neuerkenntnisse korrigiert.

Stichwortartige Vorstellung:

- **Mehrheit Frauen** (früher Männersache) (60%:40%)
- **Gemeinschaft auf Zeit** (88% in Gruppen: 12% gehen allein) – Reaktion: Ausbildung von PilgerbegleiterInnen

- **Generationen: Work-Life Therapeutikum** für diejenigen im „Strudel der mittleren Jahre“ (45 – 65 = ca. 50% der pilgernden Menschen gehören zu dieser Altersgruppe) Der Rest verteilt sich gleichmässig auf die anderen Generationen.
- **Deutsche, Österreicher, Polen, Ungarn** machen mehr als 50% der Pilger aus (Grenzen überschreiten, Komplementärraum für Kopfarbeiter und gestresste Menschen)
- **Motive:**
 1. **Ressourcen** bilden
 2. **Spiritualität**
 3. **Übergangssituationen meistern**
- **Kirchlich verwurzelt 17 %** - aber weitere 61% mit „spirituellen“ Bedürfnissen (Suche nach dem Heilsamen in der Gegenwart, nach einer eigenen spirituellen Identität)
- **Pilgertypen:**

	Langzeit-	Mittelstrecken-/	Genuss-/	Tagespilger
Ausgaben	85.-/	85.-/	100.-/	40.- (plus An-und Rückreise)
- **Volkswirtschaftliche Bedeutung:**

Kt. Bern	8500 Übernachtungen
CH	40'000 Übernachtungen
- **Wertschöpfung** vor allem in **peripheren Regionen** (verstreut, nicht konzentriert auf wenige Betriebe) 5-6 Millionen Franken
- **Interessante Gäste** (aus Sicht der Beherbergerinnen)
- **Kein Gepäcktransport** 80% /10kg
- **Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in CH:** Pilger **20 Nächte** Hotellerie: 3,5 (?) Nächte
- Ausschlaggebend für „**positives Pilgererlebnis**“:
erlebte Gastfreundschaft am Weg
- **Gastfreundschaft ist regionale Visitenkarte** (weckt Bedürfnis, einmal für Ferien zurück zu kommen. Das Tourismusinformationszentrum spielt dabei als erste Anlaufstelle eine zentrale Rolle).

Volkswirtschaftlich und touristisch bedeutend ist dabei:

Pilgern hat sich als ein **Zweig des sanften, ökologischen Tourismus** etabliert.

Pilgern hat eine regionalentwicklerische Bedeutung, da die Pilgerwege vorwiegend durch strukturschwache touristische Randregionen führen.

Pilgern ist Werbung durch Erleben: Pilger lernen die Region kennen. Wo sie besonders beeindruckende Gastfreundschaft erfahren, kehren sie als Gäste zurück.

Pilgern führt über Grenzen. Es fördert die Auseinandersetzung und Akzeptanz des Fremden. Es leistet also einen **grenzüberschreitenden (z. B. Sprachgrenze), völkerverbindenden** Beitrag.

Eine Studie zur regionalentwicklerischen Bedeutung des Pilgerns, welche 2005 durch die Universität Wien erstellt wurde, zeigte auf, dass das Projekt Europäische Jakobswege in manchen Regionen als **Ermutigung und Auslöser für andere Regionalentwicklungsprojekte** diene. Ein Beispiel dazu ist das Projekt Chance BeO, das, ermutigt durch den Erfolg der Pilgerprojekte eine Standortmarketingprojekt im Berner Oberland initiierte.

4. Untersuchung

„Gastfreundschaft erleben am Jakobsweg“

Im vergangenen Jahr abgeschlossen. Hintergrund **80 Datensätze** zum Thema. **Ein Kapitel widmet sich der Gastfreundschaft im Tourismusinformationszentrum.**

Pilger müssen sich orientieren

Kommen Pilger in Orte, die auch touristisch interessant sind, orientieren sich viele im Tourist Informationszentrum (**TIZ**). Sie suchen neben der **Information** auch die **Begegnung** mit jemand Einheimischem, der kompetent über das Leben am Ort Auskunft geben kann. Im TIZ ist das auf niederschwellige Art und Weise möglich. In dieser oft ersten zwischenmenschlichen Begegnung am Ort möchten sie aber auch **als interessante Menschen wahrgenommen werden** - und manchmal auch als Pilger.

Gesamteindruck

Wir besuchten nur TIZ's an Orten, durch die der Jakobsweg verläuft. Wir hätten beim Start auf unsere Reise erwartet, dass die professionell geschulte Gastfreundschaft in den TIZ's sich wesentlich von der Gastfreundschaft in den Kirchen abheben würde. Das war aber nicht der Fall. Oft wurden wir den Eindruck nicht los, dass die Angestellten an den grösseren TIZ's **Grenzbelastungen** ausgesetzt sind. Wer ausgelaugt ist, bei dem leidet die Beziehungsqualität. Das erklärt, warum in der Gesamtbewertung die durchschnittliche Gastfreundschaftspunktzahl 4.3 GP auf einer Skala von 10 möglichen Gastfreundschaftspunkten unerwartet niedrig ist.

Wir gliederten unsere Eindrücke nach den folgenden Fragen:

1. Wie **begegnet** mir die beratende Person **am Schalter**?
2. **Korrespondieren die Kenntnisse** über die Bedürfnisse von Pilgern mit unsern Bedürfnissen?
3. Tritt die beratende Person zu mir **in eine Beziehung**?
4. Schafft sie uns **Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen** eines Pilgers? (nahe und günstige Übernachtung, Essen, Waschen, Stempel)
5. Gastfreundschafts-Gesamteindruck?

Das folgende Diagramm zeigt die durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte in den unterschiedlichen Fragebereichen:

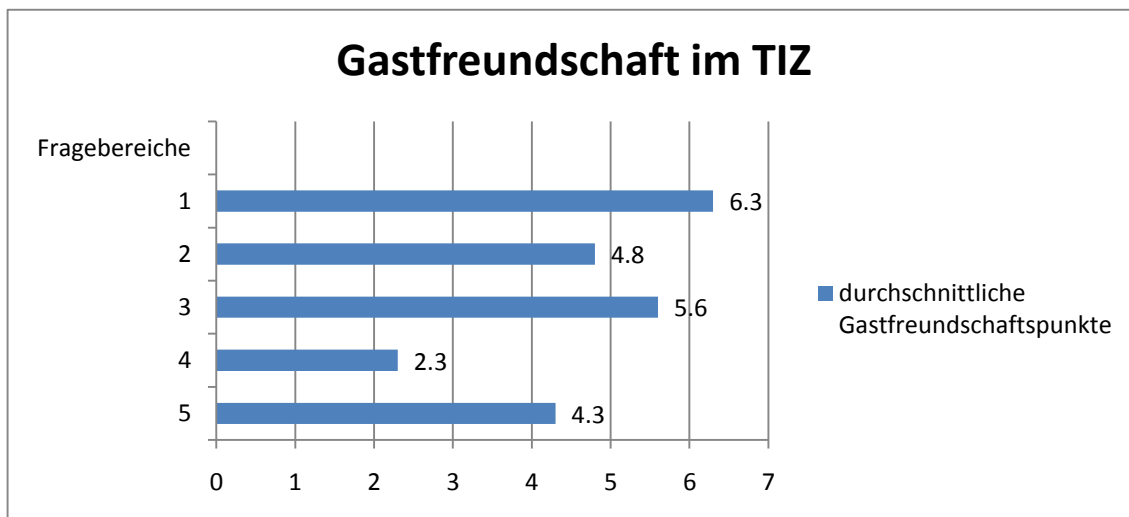


Abbildung 6

In den TIZs erlebten wir in der Regel eine grosse Bereitschaft, sofort auf unsere Bedürfnisse einzugehen. Leider **fehlte** oft das auf uns zugeschnittene **Informationsmaterial**.

Meist mussten wir den Beraterinnen und Beratern auf den Sprung helfen, damit sie uns die nötigen Informationen aus dem **Internet** herunterladen konnten. In den Städten stellten wir fest, dass eine **Vernetzung der TIZ's mit den Pilgerfachstellen** fehlte.

Als Mangel erlebten wir, dass wir oft kaum Interesse an uns, ja manchmal sogar **Skepsis Pilgern gegenüber** erfuhren. Eine verständnisvolle Haltung und während kurzen Momenten **stärkende Zuwendung** erfuhren wir ausschliesslich durch **Frauen**.

Nach dem langen, begegnungsarmen Weg sind viele Pilger **hungrig nach Momenten einer herzlichen Beziehung**. In dieser Haltung kommen sie an den Schalter des TIZ's.

Der erhoffte Gewinn aus diesen Beziehungsmomenten gliedert sich auf in vier Zuwendungs-

aspekte. Das folgende Diagramm zeigt die in diesen Zuwendungsaspekten erreichten, durchschnittlichen Gastfreundschaftspunkte.

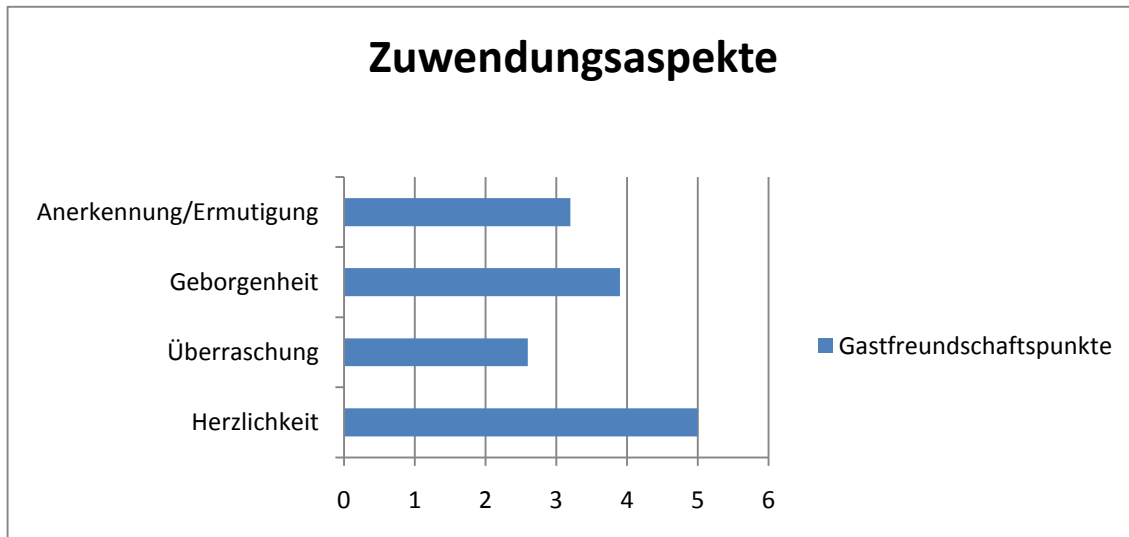


Abbildung 7

Die Untersuchungsergebnisse zeigen im Bereich der Herzlichkeit einen Schwerpunkt. Die Resultate dürfen aber nicht darüber hinweg täuschen, dass die durchschnittlich 5 von 10 erreichten Gastfreundschaftspunkte durch ein **etwas grösseres, persönliches Engagement der Beratungspersonen** noch stark hätten gesteigert werden können. An vielen TIZ's wurden wir freundlich, distanziert empfangen. Selten zeigte sich eine Beratungsperson wirklich interessiert an uns, oder machte eine anerkennende Bemerkung zu unserer Reise. Wir fühlten uns zwar oft kompetent betreut und gut aufgehoben im TIZ. Über den Mangel an pilgerspezifischen Informationsmaterialien waren wir dagegen oft enttäuscht. Andererseits **förderte gerade die ungewohnte Situation, dass die Beraterinnen und Berater an ihre Grenzen stiessen**, ein **Beziehungsgeschehen**, das sich zu einem herzlichen Abschied entwickelte. Ein überraschendes Element fehlte meist ganz.

Zugang zu den Grundlebensbedürfnissen

Welche Orientierung suchen Pilger? Sie wollen **primär** wissen,

- welche **pilgerfreundlichen Übernachtungsmöglichkeiten** es in möglichst kurzer Distanz vom Infozentrum gibt.
- wo man **gut und preisgünstig** essen kann.

- welchen **Mehrwert** welche **Übernachtungsmöglichkeit** bietet, und welche **Preise** zu bezahlen sind.
- wie die **Menschen** an **diesem Ort leben** und was ihnen wichtig ist.
- welche **erlebenswerten** und **sehenswerten Stätten** es am Ort gibt.
- wo der **Pilgerstempel** zu bekommen ist.
- wo die **Pilger** sich am Abend zu einem **Austausch** treffen.
- wo **morgen der Weg weiterführen** wird.
- welche **Übernachtungsmöglichkeiten nach der nächsten Wegetappe** empfehlenswert sind.

Von Fall zu Fall treten **sekundäre Informations-Bedürfnisse** auf:

- Gibt es eine pilgerfreundliche **Wäscherei** im Dorf?
- Wo gibt es eine günstige **Massage-/Fusspflegemöglichkeit**, die für den Abend **kurzfristig** buchbar ist?
- Wo und zu welchen Zeiten kann man **einkaufen (24 Stunden Shop)?**
- Wo ist die nächste **Apotheke**?
- Welche **kulturellen und religiösen Veranstaltungen** finden an diesem Abend im Ort statt?
- Wo gibt es **Begegnungsmöglichkeiten** mit Menschen vom Ort?
- Wie wird morgen um 8, um 10, um 12, um 14:00 das **Wetter** sein?

Gruppen

Mehr als **80% aller Pilger** sind in kleinen oder grösseren **Gruppen** unterwegs. Kleine Gruppen finden leicht eine Unterkunft. **Grosse Gruppen sind oft auf die Hilfe des TIZ angewiesen.** In der Regel planen Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter von grossen Gruppen die Etappen und Übernachtungen **langfristig.** Bei der Vorbereitung einer Gruppenpilgeri nimmt die Suche nach passenden Unterkünften viel Zeit in Anspruch. Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter schätzen eine **regionale Liste der Unterkunftsmöglichkeiten**, auf welcher auch **Fuss-Wegskizzen** zu den Unterkünften, einige **örtliche Transportunternehmen** sowie die **Zugangsdaten** (Telefonnummer, Webseite) zu den Informationen des **regionalen öffentlichen Verkehrs** zu finden sind. Auf der gleichen Liste können einige Tipps zu **pilgerfreundlichen Restaurants** platziert werden (Pilger haben meist keine gediegenen Ausgangskleider dabei). TIZ's können Pilgerbegleitern einen grossen Dienst erweisen, wenn sie die **Suche und Buchung der Unterkünfte übernehmen.**

Geht es um den inhaltlichen Support von Pilgergruppen, können TIZ's auf die **Hilfe von kompetenten Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleitern** zurück greifen. Seit einigen Jahren bildet die Projektfamilie „Europäische Jakobswege“ in Deutschland, Österreich, Südtirol, Lichtenstein und der Schweiz Pilgerbegleiterinnen und Pilgerbegleiter aus (CH: www.jakobsweg.ch). Es gibt darunter auch einige Pilgerbegleiterinnen, die in französischer Sprache führen können.

Information und Begegnung

Oft handelt es sich beim Besuch im TIZ nach einem anstrengenden Tagesmarsch um die **erste Begegnung mit Menschen am Übernachtungsort**. Der lange, oft meditative Gang durch die Natur hat die Wahrnehmung sensibilisiert. Pilger sind **sensitive** gegenüber. Neben den Informationsbedürfnissen tragen sie oft ein Sehnen in sich, emotionale berührt zu werden. Sie freuen sich über eine Begrüßung, aus der sie Interesse spüren. Sie wünschen sich, ein gutes Wort, eine Anerkennung, eine Wertschätzung zu hören. Manchmal möchten sie lediglich wieder einmal jemandem in die Augen blicken und sich von jemandem in die Augen blicken lassen.

Pilger erreichen den Übernachtungsort manchmal erst dann, wenn das **TIZ schon geschlossen** ist. Es ist zu überlegen, wie der Zugangsbereich des TIZ's für späte Gäste gestaltet werden soll, damit sie sich trotzdem willkommen fühlen. Späte Gäste brauchen im Aussenbereich Zugriff auf die **Unterkunftsliste**, auf einen **Restaurantführer**, auf einen **Ortsplan**, auf den „**Pilgertreff**“ im Ort.

¹Wetter anfällige, allgemein gehaltene Hochglanzprospekte stehen nicht im Zentrum des Interesses. Es reicht die auf A4 Blätter ausgedruckte, tagesaktuelle, örtliche Übernachtungsdatenbank mit pilgerfreundlichen Unterkünften. In der Schweiz kann diese vom TIZ täglich aktuell von www.jakobsweg.ch herunter geladen werden. Pilger schätzen es zudem, wenn auch der Veranstaltungskalender (inkl. kirchliche Angebote) im Aussenbereich greifbar ist.

Beispiele: In Lindau (D) können alle Unterkünfte auf einem allwettertauglichen Computerbildschirm abgefragt werden. Auf einen Klick wird die telefonische Verbindung zum Gasthaus oder zur Privatunterkunft hergestellt.

In Rapperswil (CH) sind die Unterkunftsliste, der Stadtplan und das Wochenprogramm unter einem kleinen Vordach jederzeit greifbar.

Was belebt die Gastfreundschaft am TIZ:

Zusammenfassung

In den vergangenen Jahren ist vielerorts entlang des Jakobswegs eine angemessene, **preiswerte Infrastruktur** mit überdurchschnittlicher Servicequalität gewachsen. Sie besteht allerdings nicht nur aus den traditionell von den TIZ bewirtschafteten kommerziellen Anbietern, sondern auch aus Gastzimmern, „Bed & Breakfast“, „Schlafen im Stroh“, „Ferien auf dem Bauernhof“, **Zivildienstunterkünften, Pilgerherbergen** und **Kirchgemeinden**. In der Schweiz kann sich das TIZ auf der Webseite **www.jakobsweg.ch** tagesaktuell informieren über die zusätzlich zum traditionellen touristischen Angebot bestehenden Unterkunftsmöglichkeiten.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TIZ's sind für die pilgernden Menschen **Botschafterinnen und Botschafter der Region**. Sie prägen im kurzen Begegnungsmoment ein Bild der ortsansässigen Bevölkerung.

Besondere aufkommende Form der Gastfreundschaft: **hebergement jacquaire: Freiwilliger Beitrag der Gäste**.

Ein **kreatives Überraschungsmoment** für den pilgernden Gast kann die Gastfreundschaftswirkung verstärken. Dies gilt vor allem auch für die Gastgeberbetriebe.

Beispiel: Nürnberg

Kopierte **Schrift eines Nürnberger Jakobspilgers**

Einfacher Flyer über die nächsten Tagesetappen (Wege, Interessantes, Unterkünfte)

Auch Kirchen sind Orte der Gastfreundschaft

Pilgertage sind lange, fordernde Tage. Es braucht auf ihnen **Wegstationen**, die die unüberschaubaren **Wegstücke in Etappen** unterteilen. Auf einem Pilgerweg sind die **Kirchen** solche Wegmarken.

Der Innenraum der Kirche zieht viele Pilger an. Im Winter ist es dort **windgeschützt**, im Sommer **angenehm kühl**. Der Raum weckt Erinnerungen. Seine Symbole und seine von einem spirituellen Grundgefühl getragene Stimmung bringen in manchen Besucherinnen und Besuchern gleichzeitig etwas **geborgen Vertrautes und etwas faszinierend Fremdes zum Schwingen**. Sie fühlen sich angeregt, in einen inneren Dialog einzutreten.

In gleichem Masse wie bei den Unterkünften ist der Gestaltung von Kirchen Rechnung zu tragen.

Pilger wünschen sich im Kirchenraum **Nahrung für Seele und Sinne**. Konkrete Bedürfnisse sind:

- einen **Schriftentisch** mit einer kleine Auswahl geistlicher Literatur (Hinten auf dem Tisch finden sie die kleine Schrift "Willkommen/Bienvenue mit Texten für Kirchenbesuchende in verschiedene Sprachen. Sie kann für die Auflage gratis bezogen werden bei den Reformierten Kirchen Bern-Jura-Solothurn bildung@refbejuso.ch)
- einen **gedruckten Kirchenführer**, der nicht nur aus kulturhistorischer Sicht das Innenleben der Kirche kommentierte, sondern auch einige Anregungen zu Ritualen im Kirchenraum anbot.
- eine **Gebetswand**
- ein **Gästebuch**
- eine **aufgeschlagene** Bibel
- einen Bereich der **Stille**
- einen Ort, wo man selbst **Kerzen** entzünden konnte
- ein Tischchen oder ein Wandbrett mit **Pilgerstempel, Unterkunftsliste, tagfrischem** Wasser und ev. einem Blatt mit Hinweisen, welche Spuren Jakobspilger im Laufe der Geschichte in diese Kirche hinterlassen haben.
- Einen Einblick in die **Schwerpunkte der Kirchgemeinde** (konkrete Anregungen in der Untersuchung) I

Thomas Schweizer

Reformierte Kirchen Bern-Jura-Solothurn

Bereich Gemeindedienste und Bildung

Postfach 6051

3001 Bern

031 385 16 38

thomas.schweizer@refbejuso.ch