

Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
Odsjek za etnologiju i kulturnu antropologiju
Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti

Diplomski rad
Turistički vodiči – interpretacija i konstrukcija baštine

Student: Filip Razum

Mentorica: dr. sc. Petra Kelemen, doc.

Mentor: dr. sc. Darko Babić, doc.

Zagreb, prosinac 2018. godine

Izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da sam interdisciplinarni diplomski rad „Turistički vodiči – interpretacija i konstrukcija baštine“ izradio potpuno samostalno uz stručno vodstvo mentorice dr. sc. Petre Kelemen i mentora dr. sc. Darka Babića. Svi podaci navedeni u radu su istiniti i prikupljeni u skladu s etičkim standardom struke. Rad je pisan u duhu dobre akademske prakse koja izričito podržava nepovredivost autorskog prava te ispravno citiranje i referenciranje radova drugih autora.

Filip Razum

Sadržaj:

1. Uvod
2. Teorijski okvir
 - 2.1 Turistički vodič
 - 2.2 Kulturna baština: interpretacija i konstrukcija
3. Metodologija istraživanja
4. Kako se postaje turistički vodič
5. „Neka vrsta ambasadora svog grada“ ili tko je turistički vodič
6. Razgled grada – glavni izvedbeni alat vodiča
7. „To su stvari koje se moraju vidjeti“ – okvir razgleda grada u Zagrebu
8. „Prezentirat će tu zgradu netko na zanimljiv način, netko na manje zanimljiv način“ – razlike u interpretaciji kulturne baštine
9. Zaključak
10. Popis priloga
11. Popis literature
12. Sažetak/summary

1. Uvod

„Turističke vodiče se može pronaći u svakoj turističkoj destinaciji, i gotovo svatko unutar i izvan turističke poznaje termin i zanimanje 'turističkog vodiča'. Rijetki doduše u potpunosti razumiju što turistički vodič radi i što čini 'turističko vođenje'.“ (Weiler i Black 2015:1)

Ovaj rad predstavlja rezultate istraživanja ne temu zanimanja turističkog vodiča u kontekstu njegovog odnosa s baštinom. Baština u okviru turističke industrije predstavlja ključni resurs te ju turisti prilikom putovanja na određeni način konzumiraju. Turistički vodiči nerijetko predstavljaju osobu u susretu s kojom turisti imaju priliku doživjeti destinaciju u koju putuju, te kako i sam naziv zanimanja kaže, oni vode turiste kroz turističku destinaciju. Jedna od uloga vodiča je predstaviti baštinu posjetiteljima, što ovo zanimanje čini bitnim u odnosu baštine i turističke industrije. Kroz predstavljanje baštine vodiči na sebe preuzimaju ulogu interpretatora, te kroz nju imaju mogućnost utjecati na sliku kulturne baštine koju prezentiraju. Rad polazi od toga da se vodiči među sobom razlikuju nizom karakteristika kao što su obrazovanje, društvena pozadina i odgoj, političko i vjersko opredjeljenje, svjetonazor ili pripadnost određenoj supkulturi, ali i različitom obukom za zanimanje vodiča, te da vrijednosti koje proizlaze iz tih osobina utječu na način koji će određeni vodič obavljati svoj posao. Budući da postoje razlike u načinu na koji vodiči obavljaju posao vođenja, rezultati tog vođenja će također biti drugačiji. Dakle, različiti vodiči će na različiti način interpretirati istu baštinu, što će rezultirati drugačijim slikama koje su prezentirane posjetiteljima. Kako u tom trenutku vodič postaje konstruktor jedinstvene slike baštine, pored uloge interpretatora smatram da se on nalazi i u ulozi stvaratelja baštine.

Ovakve odnose turističkog vodiča spram baštine analiziram kroz nekoliko segmenata koji su se prilikom istraživanja pokazali ključnim. Teren istraživanja smjestio sam na područje grada Zagreba, gdje i sam radim kao vodič, te će u ovom radu biti riječ o lokalnim vodičima na tom području. Po pitanju baštine, jedna od njenih mogućih podjela je na prirodnu i kulturnu, a kako je istraživanje obavljeno u urbanom okruženju, u radu će biti riječ o kulturnoj baštini, terminu koji ću definirati uz pomoć stručne literature. Terensko istraživanje obavljeno je metodama polustrukturiranog intervjua s kazivačima koji su također vodiči koji rade u Zagrebu, promatranja sa sudjelovanjem u sklopu kojeg sam sudjelovao u vođenim turama u Zagrebu kao posjetitelj, te metodom autoetnografije kroz koju sam analizirao vlastito iskustvo koje imam kao vodič.

Nakon uvoda, prikaza teorijskog okvira i specifičnosti vezanih uz metodološki pristup tokom istraživanja, rad nastavljam iznošenjem i analizom građe. Kroz prikaz i analizu građe prvo prikazujem što definira zanimanje turističkog vodiča, kako se postaje vodičem, te dajem odgovor na pitanje koje su neke od ključnih uloga koje to zanimanje nosi. Odgovor na ovo istraživačko pitanje pomaže u prikazu karakteristika zanimanja vodiča koje mogu utjecati na prezentirane slike baštine. Nakon toga prikazujem praksu turističkog razgleda grada, koja predstavlja glavni operativni format za vodiče, te prikazujem po mom mišljenju jednu od njegovih ključnih karakteristika – izvedbenost. Oslanjajući se na radove Goffmana (1956) i Overenda (2012), razgled grada analiziram kroz interakciju između vodiča, koji na neki način izvodi ili odigrava taj razgled, i turista koji predstavljaju publiku kojoj vodič izvodi. Daljnjom analizom razgleda dajem odgovor na pitanje koje su neke od specifičnih praksi i alata koje vodiči koriste prilikom prezentacije baštine. Kroz odgovor na ovo istraživačko pitanje prikazujem kako korištenjem detektiranih praksi i alata u razgledu vodiči određuju kako će izgledati slika prezentirane baštine. Sam razgled grada u nastavku smještam u prostorni okvir Zagreba koji sam dobio kroz intervju s kazivačima. Odgovorom na pitanje gdje u Zagrebu kazivači smještaju razgled i prezentaciju baštine prikazujem kako oni zapravo koriste isti okvir, unutar kojeg čine razlike u slikama baštine. Nakon prikaza nekih od karakteristika vodiča i specifičnih praksi kroz koje on obavlja svoj posao, analiza se fokusira na razlike u interpretacijama kulturne baštine. Prema konceptu koji donosi Tilden (1977), razgled grada analiziram kao interpretacijski proces a vodiča kao nositelja interpretacije, te na konkretnim primjerima prikazujem razlike u interpretaciji između kazivača.

Cilj ovog diplomskog rada, koji se temelji na pristupima etnologije i kulturne antropologije i muzeologije, jest kroz odgovore na pitanja tko je turistički vodič, što on radi, kako i koju baštinu koristi na primjeru Zagreba prikazati vodiča između uloga interpretacije i konstrukcije baštine.

2. Teorijski okvir

Ovo poglavlje prezentira kako su se kroz stručnu literaturu sagledavali i definirali pojedini ključni pojmovi ovoga rada. Prvenstveno se radi o pojmovima turističkog vodiča, kulturne baštine i njene interpretacije. Budući da su turistički vodiči subjekt istraživanja, taj će pojam biti prvi koji će prikazati, nakon čega slijedi onaj kulturne baštine. Njihov međuodnos dovodi i do prikaza trećeg ključnog pojma – interpretacije baštine, koji će također pomoći da prikažem što u okviru ovog rada znači konstrukcija baštine. Fokus će biti na određenim segmentima ovih pojmova koji će zajedno s građom prikupljenom kroz istraživanje ponuditi odgovore na istraživačka pitanja.

2.1 Turistički vodič

U svrhu definiranja vodiča koristit će se knjigom *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications* autorica Betty Weiler i Rosemary Black (2015). Kroz knjigu autorice analiziraju radove znanstvenika s područja društvenih i humanističkih znanosti koji se bave temom turističkih vodiča i turističkog vođenja¹. Autorice navode kako njihova analiza pokriva širok spektar uloga koje vodiči obnašaju i konteksta u kojima se turističko vođenje odvija² (Weiler i Black 2015:2-3), te će za potrebe ovog rada koristiti kontekst vezan uz vođenje u gradskim cjelinama, kao i uloge vodiča koje su prisutne u takvom kontekstu.

Nakon što su prikazale na koji način se kroz stručnu literaturu pristupalo definiranju zanimanja turističkog vodiča, Weiler i Black donose definiciju koju će koristiti kroz knjigu: „Turistički vodič je profesionalac koji vodi grupe po područjima i mjestima interesa kao što su prirodna područja, povijesne zgrade i lokaliteti, te interpretira kulturnu i prirodnu baštinu na inspirativan i zabavan način.“ (ibid.:3)³ Subjekti mog istraživanja ulaze u ovu definiciju na način da se radi o osobama koje posjeduju licencu za turističkog vodiča, koja im prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu omogućuje obavljanje djelatnosti turističkog vođenja, što bi predstavljalo njihovo zanimanje, čineći ih u tom pogledu profesionalcima. Nadalje, oni vode grupe (ili ponekad individualce⁴) povijesnom jezgrom Zagreba koja bi bila područje interesa, pri čemu im interpretiraju kulturnu baštinu grada. Naveo sam već kako ovaj rad sagledava vođenje u kontekstu razgleda grada, te kako vidimo iz definicije, ono predstavlja temeljnu aktivnost koju vodič obavlja. Kroz razgled ili vođenje je zapravo moguće sagledavati konkretne

¹ Knjiga obuhvaća radove na temu koji su objavljeni prije prvog izdavanja knjige 2014. godine.

² Navode ulice grada, baštinske i prirodne turističke atrakcije, elitni turizam, nacionalne parkove, kampove i sl.

³ Sve citate s engleskog preveo F.R.

⁴ Kada govore o individualcima, vodiči obično misle ili na to da vode jednu osobu ili manju grupu do 6 ljudi.

uloge u kojima se vodič u svom poslu nalazi. Posebnu pozornost u radu posvetit ću ulogama koje su vezane uz interakciju vodiča s turistima, kako se prvenstveno kroz njih ostvaruje slika o kulturnoj baštini koja je ponuđena turistima. Weiler i Black po pitanju uloga vodiča navode:

„Mnogi znanstvenici tvrde kako vodič igra glavnu ulogu u doživljaju posjetitelja ili turista koji se pridružuju vođenoj turi, potencijalno čineći turu uspješnom ili neuspješnom. Istraživači potvrđuju kako je glavna uloga vodiča da osigura da se tura odvija po planu i sigurno, da je logistički uspješna, no sve više naglašavaju mnoge medijatorske i interpretativne aspekte vođenja. Ovo posljedično usmjerava pozornost prema važnosti komunikativne kompetencije vodiča, uključujući primjenu najboljih praktičnih načela interpretacije i interkulture komunikacije.“ (ibid.:1-2)

Pišući o medijatorskim ulogama vodiča autorice ističu četiri domene. Prva se odnosi na posredovanje fizičkog pristupa te autorice, referirajući se na Hallowaya (1981), iznose kako vodiči istovremeno biraju koji će elementi lokalnog okruženja, baštine i kulture biti prikazani posjetiteljima, ali i koji to neće biti (Weiler i Black 2015:35). Ovim tipom medijacije vodiči stvaraju fizički okvir doživljaja koji će posjetitelji imati na putovanju. Kao drugu domenu autorice navode posredovanje susretima, pri čemu vodič stvara kontakt između posjetitelja i lokalne zajednice u kojoj se nalaze (ibid.:36). Ovom ulogom vodiči mogu dozirati u kojoj mjeri će posjetitelji imati kontakt s lokalnom zajednicom, ali i posredovati npr. kod komunikacije posjetitelja s osobljem u restoranima, hotelima i slično. Treća se domena odnosi na posredovanje razumijevanjem, gdje vodiči poznavanjem jezika i kulture posjetitelja mogu predstaviti informacije i znanja koje će dovesti posjetitelja do razumijevanja zbog čega je mjesto na kojem se nalaze značajno. Vodiči se također nerijetko koriste interpretativnim komunikacijskim strategijama kao što su analogije ili anegdote kako bi pružane informacije bile shvatljivije (ibid.:36). Kroz ovakav tip posredstva vodiči biranjem načina na koji će prezentirati određene informacije mogu novo kulturno okruženje napraviti usporedivim s kulturnim okruženjem iz kojeg posjetitelji dolaze. Zadnja domena koju Weiler i Black navode odnosi se na posredovanje empatijom. Referirajući se na McGrath (2007:376), pišu kako vodič kao medijator treba posjetiteljima uz fizički i intelektualni pristup pružiti i mogućnost da se „uvuku pod kožu“ posjećenog područja, kako bi se s njim povezali i na osobnoj razini (Weiler i Black 2015:38). Kako sam prikazao, medijacija fizičkim prostorom, susretima, razumijevanjem i empatijom predstavljaju neke od uloga koje vodiči prema Weiler i Black (2015) mogu obnašati, te kroz njih vodič ima mogućnost moderirati iskustvo koje turisti dobivaju u okviru razgleda. Odabirući pravce kretanja, vodiči određuju što će turisti vidjeti (ili što neće), samim time i što će im on interpretirati. Kroz omogućivanje kontakta s lokalnom

zajednicom vodič ne samo da može olakšati putovanje turistima (npr. pomoći kod kupnje voća na tržnici), već im može u putovanje unijeti potpuno novu iskustvenu komponentu kroz koju mogu doživjeti novi kulturni kontekst u kojem se nalaze. Ono što vodičima pomaže kod ovakvog posredstva je to što uz svoj materinji jezik, koji predstavlja i jezik koji se koristi u okruženju u kojem obavljaju svoj posao, poznaju i jezik s kojim mogu komunicirati s turistima. Različite razine jezične kompetencije koje se pojavljuju između vodiča također utječu na to hoće li ono što vodič prezentira biti shvatljivo turistima. Ukoliko je uz poznavanje jezika koji turisti koriste vodič upoznat i s njihovom kulturom, onda je u mogućnosti sadržaj razgleda prikazati na način koji bi bio bliži kulturnom kontekstu iz kojeg turisti dolaze, te samim time i shvatljiviji za njih. Jedan od načina na koji vodič također može moderirati iskustvo turista prilikom razgleda je da pomoću alata kao što je npr. pričanje priča pokuša ostvariti ne samo spoznajnu, već i emocionalnu vezu turista s okruženjem u kojem se nalazi, što bi osnažilo iskustvo turista. Ovi primjeri pokazuju na koje načine kroz posredničke uloge vodiči mogu utjecati na to kako će razgled izgledati te što će kroz njega biti ponuđeno turistima. Kroz neke od tih uloga u ovom ću radu sagledati kako sugovornici koji su sudjelovali u istraživanju stvaraju sliku Zagreba koju nude turistima.

Autorice vođenje također sagledavaju kroz kontekst glume i pričanje priča. Gluma i pričanje priča u kontekstu vođenja sagledavaju kao alate koje vodiči koriste u procesu interpretacije kulturne baštine kako bi utjecali na turiste i time stvorili onu sliku baštine koju žele prezentirati turistima (ibid.:61). U tom kontekstu spominju Davida Overenda koji piše da se turistički lokaliteti/mjesta i njihova značenja aktivno stvaraju kroz vođene ture, te da oni nisu samo „čitani“ i posjećeni od strane turističkih grupa već da se oni „ispisuju“, izvode i odigravaju. Overend vođene ture sagledava kao izvedbeni proces koji neprekidno stvara mjesta i njihova značenja kroz odglumljenu izvedbu vodiča (Overend 2012:44-45). Autor se u ovom slučaju oslanja na Goffmana, koji koncept izvedbe definira kao „svaku aktivnost određenog sudionika u bilo kojoj prilici koja služi kako bi na bilo koji način utjecala na nekog drugog sudionika“ (Goffman 1956:8). Goffman navodi kako u situaciji kada se pojedinac nalazi u prisutnosti drugih, on svoju aktivnost i radnje usmjerava na način koji će na te druge ostaviti utisak kakav mu je u interesu ostvariti (ibid.:3). Pojedinac koji je od interesa u okviru ovog rada je turistički vodič, prisutnost drugih predstavlja prisutnost turista, a aktivnosti i radnje predstavljaju interakciju u okviru razgleda grada. Vodiča ću stoga gledati kao na Goffmanovog (1956) pojedinca koji način svog ophođenja prilikom razgleda formira na način za koji vjeruje da će mu pomoći prenijeti turistima željeni utisak ili sliku. Autor također navodi kako su akcije pojedinca u prisustvu drugih prožete znakovima kojima on značajno naglašava ili podupire

dojam koji želi ostvariti, i dok on to naglašavanje naziva dramtizacijom (ibid.:19-20), ja ću o tim načinima govoriti kroz alate kojima u razgledu vodiči pojačavaju dojam prezentiranog elementa kulturne baštine. Izvedbenost u radu predstavlja ključnu karakteristiku vođenja, te ću kroz nju prikazati na koje načine vodiči interpretiraju i stvaraju sliku baštine, prvenstveno tretirajući tehnike i alate koje vodiči koriste kao Goffmanovu (1956) dramtizaciju, ili tehniku prenošenja i pojačavanja željene slike baštine. U ovakvom kontekstu, vodiča možemo smatrati glumcem koji izvodi za svoju publiku – turiste.

2.2 Kulturna baština: interpretacija i konstrukcija

Turistički vodiči kroz izvedbu razgleda grada grupi koju vode prenose neku vrstu informacija i stvaraju sliku o kulturnom okruženju u kojem se nalaze. Slika koju stvaraju i prezentiraju je slika kulturne baštine. Kako bih definirao što je to kulturna baština, poslužit ću se pristupom Dallena J. Timothyja koji u knjizi *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction* (2011) ispituje probleme, koncepte i prakse vezane uz odnos baštine i turizma. Kod definiranja kulturne baštine autor kreće od opće definicije baštine i navodi njena dva segmenta:

„Baštinski stručnjaci se slažu oko jednog osnovnog koncepta koji definira baštinu – to je ono što nasljeđujemo iz prošlosti i koristimo u sadašnjosti. Jednostavno rečeno, povijest je prošlost, dok je baština sadašnja uporaba prošlosti u turističke i ostale svrhe (npr. obrazovanje i razvoj društva). U širem smislu, ovo uključuje i prirodnu i kulturnu baštinu. Prirodna baština uključuje pojave koje se pojavljuju u prirodi, poput kanjona, prašuma, jezera, rijeka, glečera, planina, pustinja i obala. Kulturna baština s druge strane predstavlja prošlost koju je stvorilo čovječanstvo u njezinim raznim oblicima.“ (Timothy 2011:3)

Nakon podjele baštine na ova dva tipa, autor precizira što sve obuhvaća kulturna baština:

„Kulturna baština koju danas koristimo uključuje materijalne i nematerijalne elemente. Ona dolazi u obliku materijalnih predmeta kao što su građevine, ruralni krajolici i sela, gradovi, zbirke umjetnina, artefakti u muzeju, povijesni vrtovi, rukotvorine i antikviteti, ali također obuhvaća nematerijalne elemente kulture, uključujući glazbu, ples, vjerovanja, društvena načela, svečanosti, rituale i folklor. Sve ovo su bitne komponente baštine koje se koriste u turizmu i u druge svrhe.“ (ibid.)

Iz ovakve definicije kulturna baština izlazi kao ukupno stvaralaštvo čovječanstva koje je stvoreno u prošlosti a koristi se i ima funkciju u sadašnjosti, te ću ju kao takvu koristiti u radu.

Ranije spomenuti proces stvaranja slike o baštini i način na koji ga vodič prezentira turistima u okvirima ovog rada sagledavam kao proces interpretacije baštine. Freeman Tilden u svojoj knjizi *Interpreting our heritage* koja je svoje prvo izdanje doživjela 1957. godine iznosi definiciju interpretacije baštine koja se u okviru baštinske struke smatra relevantnom i danas. O interpretaciji Tilden piše da je: „Edukacijska aktivnost koja teži otkrivanju značenja i odnosa upotrebom izvornih predmeta, neposrednim osobnim iskustvom i ilustrativnim sredstvima nasuprot jednostavnim komuniciranjem činjeničnih informacija.“ (Tilden 1977:8)

Prijenos informacija turistima od strane vodiča, ali i cijeli proces razgleda grada možemo sagledati kao edukacijski proces gdje vodič kretanje lokalitetom koristi kao neposredno iskustvo i ujedno raspolaže „živom kulturom“ i kulturnim spomenicima koji se mogu tumačiti i kao „izvorni predmeti“, te kroz kombinaciju ovih elemenata ostvaruje interpretaciju baštine. Iako bih gotovo cijeli proces razgleda grada mogao nazvati interpretacijom, postoje komponente koje su u razgledu ipak puko davanje informacija. Weiler i Black navode kako neke od logističkih informacija (npr. pokazivanje smjera) koje vodič komunicira turistima mogu biti iznimno bitne, ali sadrže daleko manji potencijal za upisivanje značenja (Weiler i Black 2015:49). Pored toga, autorice nas usmjeravaju Cohenu, koji interpretaciju opisuje kao više od pukog davanja informacija te ju navodi kao primarni oblik komunikacije vodiča s turistima (Cohen 1985:15). Po pitanju definicije interpretativnog vođenja, Weiler i Black pišu kako se radi o vođenju koje koristi principe interpretacije „te je usmjereno otkrivanju značenja i odnosa između predmeta, mjesta i događaja“ i s time „pojačava posjetiteljevo zadovoljstvo“ (Weiler i Black 2015:50-51).

„Pored toga što se mijenjaju s vremenom, vođene ture su upisane u društveni, kulturni i politički kontekst u kojem se pojavljuju, stoga mogu izgledati veoma drugačije od destinacije do destinacije.“ (ibid.:13) Weiler i Black ovim primjerom upozoravaju kako konteksti u kojima se vođene ture odvijaju mogu utjecati na to kako će one izgledati. Polazišna točka ovog rada je da one mogu izgledati drugačije i u ovisnosti o tome tko ih izvodi, a ne samo ovisno o tome gdje se odvijaju. Zbog toga što se vodiči na istoj destinaciji među sobom mogu razlikovati u karakteristikama kao što su vrsta i razina obrazovanja, društvena pozadina i odgoj, političko i vjersko opredjeljenje, svjetonazor ili pripadnost određenoj supkulturi, rezultat i način njihovog rada može biti drugačiji. Uzevši to u obzir zajedno s navedenim definicijama interpretacije baštine i interpretativnog vođenja, mogu zaključiti kako će se način interpretacije također razlikovati u ovisnosti u tome tko ju izvodi, što dalje rezultira različitim ishodima u prezentiranoj slici baštine. Time dolazim do drugog fenomena kojim se ovaj rad bavi pored interpretacije baštine – onog konstrukcije baštine. Uz pomoć literature prikazao sam kako su

turistički vodiči interpretatori baštine, no svaki vodič kroz način interpretacije koji je specifičan samo za njega stvara i jedinstvenu sliku baštine, konstrukt koji je specifičan samo za njega. U interakciji s turistima on prenosi tu sliku baštine koju ne bi mogli dobiti od nekog drugog vodiča. Prema tome, kao autor tog jedinstvenog konstrukta, vodič uz ulogu interpretatora ostvaruje i ulogu stvaratelja baštine. Konstrukcija se stoga u ovom radu referira na razlike u slikama iste baštine koju različiti vodiči stvaraju.

3. Metodologija istraživanja

Kroz ovaj dio rada prezentirat ću metodologiju korištenu tijekom istraživanja, te prikazati specifične uloge i okolnosti vezane uz korištenje metodoloških alata. Također, navest ću i specifično metodološko pomagalo koje sam koristio kod obavljanja terena.

Prva metoda kojom sam se koristio u istraživanju je ona polustrukturiranog intervjua. Riječ je o tipu dvosmjernog dijaloga između istraživača i kazivača – osobe koja je dio zajednice ili skupine ljudi koja se istražuje, što bi u ovom radu bili vodiči. Ovaj tip intervjua specifičan je po tome što njegovi okviri nisu striktno određeni pitanjima koja istraživač postavlja. Polustrukturirani intervjui svakako sadrže okvire i njih istraživač formira usmjeravanjem razgovora s kazivačem prema temama koje su u interesu istraživanja. Vrlina ovakvog intervjua je da kroz fluidnost i dopušteno odstupanje od užitih tema istraživač potencijalno može naići na informacije koje mogu biti ključne za istraživanje, a bez da je ranije bio svjestan o postojanju istih. U sklopu ovog istraživanja odabrao sam četiri kazivača s kojima sam obavio ovaj tip intervjua. Kazivače ću u radu navoditi inicijalima. Kriteriji po kojima sam birao kazivače su bili: spol, godine iskustva rada kao vodič, tip grupa s kojima najčešće obavlja vođenja i institucija u kojoj su pohađali obuku za turističkog vodiča. Karakteristike zajedničke svim kazivačima su da su sva četiri kazivača: (1) licencirani lokalni vodiči za Grad Zagreb i Zagrebačku županiju, (2) da je Zagreb njihovo primarno područje obavljanja turističke djelatnosti vođenja, (3) da u opsegu licence imaju položen engleski jezik kao jedan od jezika na kojima obavljaju vođenje i (4) da turistička djelatnost vođenja predstavlja njihov primarni izvor prihoda. Kroz istraživanje sam razgovarao s dvije ženske osobe i dvije muške; dvije osobe imaju iskustvo rada kao vodič više od pet godina, dok dvije imaju manje. Svi kazivači nerijetko obavljaju vođenje s individualcima. Dva kazivača obavljaju i vođenje s heterogenim grupama koje se formiraju netom prije vođenja i predstavljaju mješavinu ljudi svih starosnih skupina i zemalja iz kojih dolaze, dok druga dva kazivača u većini obavljaju vođenje homogenijim grupama, u kojima članovi grupe dolaze iz iste zemlje te generalno ulaze u istu starosnu skupinu. Kazivači koji obavljaju razgled s heterogenim grupama obavljaju specifične razglede grada koji se nazivaju „free ture“ ili besplatne ture. Ovaj oblik razgleda specifičan je po tome da ne postoji zadana cijena koju turist plaća da bi prisustvovao turi, stoga vodič nema određeni honorar koji prima za vođenje, već turisti, ako su bili zadovoljni razgledom, u obliku napojnice „nagrađuju“ vodiče na kraju razgleda. Ovakav razgled specifičan je i po tome da ima zadano vrijeme i mjesto početka, te se svatko tko je zainteresiran prisustvovati ovoj turi može pridružiti.

Ove „free ture“ oglašavaju se kroz internetske stranice kao što je Tripadvisor⁵, ali i kroz suradnju s hostelima i hotelima, gdje kroz brošure koje su obično ponuđene na recepciji gosti koji odsjedaju u tim objektima imaju priliku saznati za vođenje. U ovom slučaju razgledi izgledaju tako da se prilikom početka razgleda okupi skupina zainteresiranih ljudi te se grupa zapravo stvara s početkom razgleda. Vodiči koji vode homogenije grupe obično rade s grupama ljudi koji su zajedno na kružnom putovanju koje traje nekoliko ili više dana. Kazivače također razlikuje i to da su prilikom obuke za vodiča dvije osobe pohađale tečaj pri Veleučilištu VERN, jedna osoba pri Veleučilištu Baltazar i jedna osoba pri Ekonomskom fakultetu Zagreb.

Kako se radi o kazivačima koji se između ostalog razlikuju i po gore navedenim kriterijima, ali i zbog fluidne forme ovakvog tipa intervjua, prilikom razgovora s određenim vodičima otvarala su se nova pitanja i saznanja. Te su novosti vodile do toga da se zamišljeni okvir intervjua prilagođavao u hodu, te su iz tog razloga neki od intervjua rađeni u više navrata kroz studeni 2018. godine. Kako sve kazivače poznajem od ranije, razgovori su vođeni u neformalnoj i prijateljskoj atmosferi.

Intervjui nisu uključivali samo razgovor, već sam na kraju svakog od inicijalnih intervjua koristio i pomagalo – mape. Naime, kako je jedna od tema o kojima sam kroz intervjue raspravljao s kazivačima i fizički prostor koji vođenje u Zagrebu zahvaća, koristio sam mape grada na kojima bi kazivači označavali taj prostor s ključnim točkama na razgledu. Ideja iza ovog pristupa je bila između kazivača usporediti označeni prostor i točke te vidjeti u kojoj mjeri bi se ti parametri poklapali. Više govora o ovim mapama bit će u segmentu rada koji se bavi fizičkim prostorom razgleda Zagreba.

Nadalje, u istraživanju sam koristio i metodu promatranja sa sudjelovanjem. Ova metoda predstavlja specifični način prikupljanja podataka o temi istraživanja kroz promatranje načina na koji se članovi istraživane skupine ponašaju, ali i kroz sudjelovanje u aktivnostima specifičnim za tu grupu. Kroz ovakav pristup istraživač dobiva dublje razumijevanje značenja i vrijednosti koje nose specifični načini ponašanja i djelovanja od strane subjekata istraživanja. Ovu sam metodu koristio tako da sam prisustvovao vođenju pet različitih vodiča u Zagrebu kroz koje sam mogao vidjeti na koji način rade, o čemu i na koji način govore. Od pet vodiča na čijim sam vođenjima prisustvovao, dva su ujedno i među ranije spomenutim kazivačima, što mi daje izuzetno zanimljivu mogućnost usporedbe onoga što sam primijetio kroz prisustvovanje na njihovom vođenju i onoga što su mi u intervjuu rekli. Prilikom vođenja usredotočio sam se

⁵ Tripadvisor je internetska stranica koja pomaže putnicima pronaći i odabrati sadržaj koji im je potreban ili ih zanima na lokacijama na koje putuju. Korisnici na toj stranici ocjenjuju i dijele svoja iskustva s hotelima, restoranima, kafićima, ali i muzejima, vođenim turama i slično.

na to o kojim komponentama kulturne baštine vodiči govore te na koji način. To mi je omogućilo da detektiram postoje li razlike u onome što vodiči interpretiraju ili se razlike nalaze u tome kako iste elemente interpretiraju. Vođenjima sam prisustvovao uz pristanak vodiča te uz pristanak grupe koja je tog vodiča angažirala za razgled. Izuzetak je bilo prisustvovanje „free turi“ prilikom koje nije bilo potrebe pitati grupu za pristanak, već sam u tom kontekstu bio pripadnik vođene grupe kao bilo koji drugi. Prva potencijalna negativna strana kod korištenja ove metode javlja se iz činjenice da sam i sam dijelom istraživane skupine te iz tog razloga postoji mogućnost kako neke od elemenata tijekom promatranja sa sudjelovanjem nisam detektirao kao bitne ili da sam ih svrstao pod samorazumljive i svakodnevne. Druga potencijalna negativna strana bi bila ta da su vodiči koji su obavljali razgled bili svjesni mog prisustva na turi. Ne smatram da je moja prisutnost kao istraživača bila potencijalni problem koji bi izmijenio način na koji su vodiči obavljali razglede, već da je na tijek i izgled vođenja mogla utjecati moja prisutnost kao kolege vodiča. Ono što je moguće da se tijekom tih vođenja dogodilo je da su vodiči propustili govoriti o nečemu o čemu inače govore. To može biti iz razloga što možda nisu potpuno sigurni u to što govore pa se ne žele potencijalno osramotiti pred kolegom. S druge strane, možda postoji neka odlika njihovog vođenja s kojom su posebno zadovoljni i žele ju zadržati za sebe i prezentirati samo grupama koje vode, a ne otkriti kolegama koji će ju onda možda iskoristiti. Moja prisutnost na turama kao vodič također je mogla dovesti i do toga da su na tim razgledima vodiči govorili o nečemu o čemu inače ne govore, kako ne bi pred kolegom vodičem izgledali kao da im manjka znanja ili da loše obavljaju svoj posao. Unatoč problematičnim stranama ovakvog pristupa, ova metoda se pokazala korisnom, te sam kroz nju uspio sakupiti građu koja je pomogla u istraživanju.

Posljednja metoda koju sam koristio jedna je od specifičnih metoda vezana uz kulturnu antropologiju koja dopušta autorima i istraživačima unošenje vlastitog iskustva kao znanja i informacije vrijednih istraživanja. Radi se autoetnografiji, metodi koju Čapo Žmegač, Gulin Zrnić i Šantek definiraju kao „istraživački i žanrovski suodnos autobiografije i etnografije, odnosno, označujući, bez obzira koliko, ali ipak unošenje osobnog iskustva u etnološko istraživanje i pismo“ (Čapo Žmegač, Gulin Zrnić i Šantek 2006:32). Ovo je metoda uz koju i sam istraživač postaje subjektom vlastitog istraživanja. U kontekstu korištenja ove metode u istraživanju vodiča i interpretacije baštine vlastito iskustvo koje mogu analizirati proteže se na čitav period u kojem radim kao turistički vodič. Krajem 2015. godine krenuo sam s intenzivnom obukom za dobivanje licence turističkog vodiča te se od početka 2016. godine bavim tim poslom, tako da iskustvo koje sam kroz posao sakupio od tada do trenutka pisanja rada također predstavlja građu koju mogu analizirati. No što to zapravo znači po pitanju ovog istraživanja?

Prvenstveno, činjenica kako sam i sam dijelom skupine koju istražujem stavlja me u poziciju *insajdera* zbog koje imam pristup znanjima i informacijama specifičnim za tu grupu, te me u tom kontekstu pozicija čini bližim tematici i daje pristup sferama znanja koje potencijalno ne bi bile dostupne ili bi bile teže dostupne drugim istraživačima. S druge, nimalo manje bitne strane, ova pozicija me potencijalno čini neosjetljivim na specifične informacije koje meni kao *insajderu* mogu djelovati samorazumljive ili općepoznate. Autoetnografija će se u ovom radu manifestirati kroz segmente dnevničkog tipa kroz koje ću analizirati vlastito iskustvo, no u isto vrijeme će ti segmenti poslužiti kao uvod u žarišne točke analize ovog istraživanja.

4. Kako se postaje turistički vodič

Početak 2015. godine, među desetak prijatelja s kojima sam redovito trenirao trčanje, upoznao sam i osobu koja radi kao turistički vodič. U nekoliko navrata imao sam priliku s njim pričati. U jednom od tih razgovora došli smo do toga kako on radi kao turistički vodič, a budući da do tada nisam upoznao niti jednog turističkog vodiča imao sam dobru dozu interesa i istu takvu količinu pitanja o njegovom poslu, te se tema provlačila kroz nekoliko tjedana i trening-razgovora. U jednom trenutku sam mu rekao kako mi se njegov posao čini zanimljiv, na što mi je on odgovorio da misli da bih ja bio dobar vodič i pozvao me na kavu da popričamo o tome. Tih nekoliko tjedana, ali specifično taj trenutak rezultirao je ne samo time da posljednje tri godine radim kao turistički vodič, već i ovim radom budući da sam problematiku kojom se bavim u radu uočio kroz obavljanje posla.

U ovom dijelu rada, radi davanja uvida u zanimanje turističkog vodiča, prezentirat ću kako se u okvirima Republike Hrvatske postaje turistički vodič te tko sve može postati vodičem.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu Republike Hrvatske:

„Turistički vodič je osoba koja pruža turistima usluge pokazivanja i stručnog tumačenja prirodnih ljepota i vrijednosti, kulturno-povijesnih spomenika, umjetničkih djela, etnografskih i drugih znamenitosti, povijesnih događaja, ličnosti, legendi o tim događajima i ličnostima, gospodarskih i političkih tijekova i zbivanja.“ (Zakon o pružanju usluga u turizmu 2018)

Zakon također kaže kako „usluge turističkog vodiča može pružati državljanin Republike Hrvatske, državljanin druge države ugovornice Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru i Švicarske Konfederacije koji ispunjava uvjete za turističkog vodiča propisane ovim Zakonom“ (ibid.). Kako bi neka osoba mogla obavljati usluge turističkog vodiča, „mora ishoditi rješenje o odobrenju za pružanje usluga turističkog vodiča koje izdaje nadležni ured (...) ako turistički vodič ispunjava sljedeće uvjete:

1. da ima najmanje završenu srednju školu
2. da ima položen stručni ispit za turističkog vodiča
3. da zna jezik na kojem će pružati usluge turističkog vodiča razine B2 prema stupnjevima Zajedničkog europskog referentnog okvira u razumijevanju i govoru i poznaje hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za pružanje usluga turističkog vodiča.“ (ibid.)

Dakle, prema Zakonu uvjeti za ostvarivanje zanimanja turističkog vodiča su određeni kroz parametre nacionalnosti, stupnja obrazovanja, poznavanje hrvatskog jezika i onog na kojem će vršiti uslugu vođenja te položenim stručnim ispitom za vodiča. Stručnom ispitu prilazi se nakon odrađene obuke za vodiča „pred ispitnom komisijom pri odgovarajućem visokom

učilištu koju rješenjem imenuje ministar, uz prethodno mišljenje ministra nadležnog za obrazovanje (...) prema utvrđenom ispitnom programu“ (ibid.).

Internetskom pretragom na području Zagreba sam pronašao pet institucija koje provode program osposobljavanja i stručni ispit za zvanje turističkog vodiča: Visoka škola ASPIRA, Veleučilište VERN, Veleučilište Baltazar Zaprešić, Sveučilište Libertas i Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu⁶. Kako je i u Zakonu navedeno, program obuke i stručni ispit određeni su ispitnim programom te ću za primjer navesti kako obuka izgleda pri Veleučilištu VERN, gdje sam i sam pohađao obuku za vodiča krajem 2015. godine.

Obuka i ispit koje sam prošao sastojala se iz dva glavna djela: (1) opći dio obuke i stručnog ispita koji omogućava vodiču da „može pružati usluge na području Republike Hrvatske, osim na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima)“ (Zakon o pružanju usluga u turizmu 2018) i (2) posebni dio koji omogućava da „na ili u zaštićenim cjelinama (lokalitetima) turistički vodič može pružati usluge ako položi posebni dio stručnog ispita za zaštićene cjeline (lokalitete) po županijama“ (ibid.). Ovaj posebni dio odnosi se na građu koja je vezana uz specifična područja ili županije, te polaganje tog dijela donosi mogućnost vodiču da postane lokalni vodič na nekom području. Svi vodiči koji su sudjelovali u ovom istraživanju posjeduju položen posebni dio za Zagreb i Zagrebačku županiju. U sklopu obuke imao sam predavanja iz deset predmeta koja su se odvijala kroz tri tjedna te sam uz ta tri tjedna imao i četiri dana terenskog djela. Predmeti koji su dio obuke su: Politički sustav Republike Hrvatske, Gospodarski sustav Republike Hrvatske, Osnove turizma i uvod u turističko poslovanje, Osnove turističkog zakonodavstva, Hrvatska povijest, Turistički zemljopis Hrvatske, Kulturno-povijesni spomenici i druge znamenitosti Hrvatske, Kultura govorenja i pisanja, Operativno-tehnički poslovi vođenja za turističke vodiče i Posebni dio za Zagrebačku županiju. Kako bi prikazao na koji način ovi predmeti opremaju buduće vodiče za njihov posao, podijelit ću ih u dvije grupe. Prva⁷ grupa odnosila bi se na materiju koja buduće vodiče obučava na koji način obavljati posao u skladu sa Zakonom, kakva je njihova uloga u sklopu industrije turizma, koje radnje njihov posao obuhvaća ali i kakve komunikacijske vještine su potrebne za obavljanje

⁶ Web lokacije: <https://www.vern.hr/studiji/cjelozivotno-obrazovanje/turisticki-vodic/>; <https://www.aspira.hr/cjelozivotno-obrazovanje/turisticki-vodic/>; <https://www.bak.hr/turisticki-vodici-voditelji-poslovnica/>; <http://www.efzg.unizg.hr/katedre-29721/turizam-29791/seminari-za-turisticke-vodice-i-voditelje-poslovnica-turistickih-agencija/31898>; <https://www.libertas.hr/studiji-i-programi/programi-cjelozivotnog-obrazovanja/turisticki-vodic/>.

⁷ Prva grupa predmeta: Osnove turističkog zakonodavstva, Operativno-tehnički poslovi vođenja za turističke vodiče, Osnove turizma i uvod u turističko poslovanje i Kultura govorenja i pisanja.

ovog posla. Druga⁸ grupa predmeta za cilj ima podučiti buduće vodiče o Hrvatskoj kao destinaciji kroz njenu povijest i prirodna i kulturna bogatstva, ali i kroz način na koji je ona politički ustrojena te čime se ljudi u njoj bave. Predmet koji se u drugoj grupi razlikuje od ostalih je Posebni dio za Zagrebačku županiju, koji vodiče oprema specifičnim znanjima o kulturnoj baštini Zagreba i Zagrebačke županije. Dok prva grupa predmeta buduće vodiče na teorijskoj razini oprema znanjima kako i što trebaju raditi, druga grupa predmeta ih oprema specifičnim informacijama koje će u okviru svog posla prezentirati. Svojevrсна kulminacija obuke dolazi kroz terenski dio, gdje polaznici ono što su naučili kroz predavanja pokazuju u praksi. Terenski dio koncipiran je na taj način da svatko od polaznika pred ostalim polaznicima prezentira temu koja je njemu zadana, na način na koji bi to trebao napraviti na razgledu, prilikom čega dobiva komentare na svoju izvedbu od profesora koji su zaduženi za terenski dio obuke. Zadane teme vezane su uz Posebni dio za Zagreb i Zagrebačku županiju, te vodiči pripremljenu prezentaciju izvode pred lokalitetom ili atrakcijom o kojoj pričaju. Stoga nakon usvajanja građe o poslu vodiča kroz predavanja, polaznici imaju priliku tu građu primijeniti kroz praksu.

Uz pismeno polaganje svakog od navedenih predmeta imao sam i usmeni ispit iz poznavanja engleskog jezika (koji sam prijavio kao jezik na kojem ću obavljati djelatnost vođenja), te sam morao napisati i dva kratka seminarska rada na zadane teme, jedan na području Zagreba, jedan na području Županije. Nakon uspješno obavljenih zadaća koje sam naveo, dobio sam potvrdu da sam zadovoljio uvjete za postajanje vodičem te sam s tom potvrdom Gradskog odjela za gospodarske djelatnosti i rad Grada Zagreba zatražio iskaznicu koja je službeni dokument koji svjedoči o tome na kojem području i na kojim jezicima mogu obavljati djelatnosti turističkog vođenja.

Prema uvjetima koje diktira Zakon, jednaku mogućnost postati vodičem ima osoba koje je školovana na području stomatologije kao i ona osoba koja je primjerice školovana na području povijesti umjetnosti. To nikako ne smatram problematičnim, već iz toga vučem zaključak kako nakon obuke neće nužno svi vodiči raspolagati istim fundusom informacija koje će im biti od koristi u vođenju, stoga niti njihov način vođenja neće biti isti. Prikaz procesa postajanja vodičem također donosi i sliku o tome koje teme i tip znanja se predaju u sklopu obuke, i koja su to polja znanja koje vodiči moraju usvojiti, a koja su propisana zakonom kroz ispitni program.

⁸ Druga grupa predmeta: Politički sustav Republike Hrvatske, Gospodarski sustav Republike Hrvatske, Hrvatska povijest, Turistički zemljopis Hrvatske, Kulturno-povijesni spomenici i druge znamenitosti Hrvatske i Posebni dio za Zagrebačku županiju.

5. „Neka vrsta ambasadora svog grada“ ili tko je turistički vodič

Prije nego što sam počeo raditi posao turističkog vodiča, na to sam zanimanje gledao jednostavno kao na ljude koji se šecu po gradu s turistima i govore im koja je koja zgrada. Malo je reći da sam bio u krivu. Kroz pripremu za obuku, ali i samu obuku za vodiča polagano sam počeo shvaćati opseg zanimanja. Iako ne želim tvrditi kako razumijem svoje zanimanje u cijelosti, mišljenja sam da sam dovoljno upoznat s njim kako bih mogao o njemu i diskutirati. Sva priprema, uključujući i obuku pri VERN-u, nije me mogla dovoljno upoznati s ovim poslom, koliko me trenutak kada sam zapravo počeo raditi posao osvijestio o mnogostrukim i složenim ulogama u vodičkom poslu. Kada bih danas pokušao opisati vodiča, rekao bih da je on domaćin, prevoditelj, staratelj, učitelj, kustos, zabavljač, psiholog, liječnik, redarstvenik i ambasador, sve u jednoj osobi. Iako ovo nije način na koji bih mogao definirati zanimanje turističke vodiče, prema vlastitom iskustvu mogu reći kako se oni ponekad nađu u ulogama koje nisu daleko od navedenih zanimanja

Kako bih saznao kako moji kazivači gledaju na svoje zanimanje, zamolio sam ih da mi ga definiraju kako bih vidio koje elemente ili uloge će spomenuti bez toga da ih ja navodim k određenim segmentima. Jedna kazivačica kaže:

„DJ: Pa to je osoba koja prvenstveno, prvi zadatak je to neko tumačenje, ajmo reći spomenika, znači onih stvari koje se mogu vidjeti u nekom gradu ili u nekom mjestu. Objašnjenje neke povijesti, kulture, pa onda i generalno društva, politike, dakle sve to. A naravno da turistički vodič...to je jedna ta strana medalje. A druga je ja bi rekla ta neka socijalna komponenta gdje se onda dobar turistički vodič razlikuje od lošeg, barem ono što je za mene dobar turistički vodič, kada osoba koja radi kao turistički vodič zna prilagoditi onda sva ta svoja znanja publici koju ima pred sobom, dal' je to veća ili manja grupa, da zna prepoznati što nekog zanima možda, što ne zanima, pa možda o tome više pričati. Ne znam, ili ponekad ne pričati, ponekad samo skratiti. Mislim da su to ajmo reć ta neka dva glavna stupa koja čine turističkog vodiča po meni.

FR: Dakle to bio glavni posao vodiča?

DJ: Pa razgled lokaliteta i tumačenje, da, i orijentacija znači unutar samog tog prostora kojeg se nalaziš. Samo poznavanje prostora, da posjeduješ neku mentalnu mapu u glavi, pa da isto tako s obzirom na taj prostor znaš prilagodit taj razgled gostima. Netko je stariji, idemo na uspinjaču, znači nećemo ić' pješke gore nego ćemo koristit neku alternativu.“ (DJ)

Kroz elemente koje kazivačica navodi mogu detektirati i pojedine koncepte navedene u teorijskom okviru. Prvenstveno, ono što, slijedeći Tildena (1977), smatram interpretacijom

baštine kazivačica donosi u smislu „tumačenja“ koje možemo smatrati edukacijskim procesom, koji uz uporabu neposrednog iskustva ili „onih stvari koje se mogu vidjeti“ gostima donosi saznanje o, kako to kazivačica naziva, „nekoj povijesti, kulturi, društvu i politici“, odnosno onom što se može nazvati ljudskim stvaralaštvom, ili jednostavno – baštinom. No, ono što je također vidljivo su medijatorske uloge na koje upozoravaju Weiler i Black (2015), gdje se odlazak na uspinjaču može tretirati kao posredovanje fizičkim pristupom, a „prilagodba svog znanja publici“ posredovanje razumijevanjem. Kada govorimo o medijatorskim ulogama, njihove karakteristike mogu biti veoma bliske značenju interpretacije kakvo u ovom radu koristim, posebice u slučajevima posredovanja razumijevanjem. Po tom pitanju Weiler i Black navode kako je „interpretacija istovremeno uloga za sebe i skup tehnika koje koristimo za posredovanje“ (ibid.:35). Iako interpretacijsku ulogu možemo analizirati kao zasebnu ulogu kod vodiča (što će i biti slučaj u kasnijem dijelu rada), kroz ono što autorice ali i kazivačica nude mogu zaključiti kako se radi u ulogama i procesima koji se odvijaju istovremeno i isprepliću. Iako neke od uloga vodiča lako možemo prepoznati, ponekad ih je teško odvojiti jednu od druge.

U trenutku kada sam završio obuku za vodiča, već sam imao dogovoren angažman kod jedne zagrebačke agencije koja se bavi pružanjem usluga lokalnog vođenja u Zagrebu, drugim riječima radi se o agenciji za koju radi određeni broj vodiča koji obavljaju vođenje za partnere te agencije, koji su najčešće kompanije koje kreiraju i prodaju putovanja. Prije nego što sam počeo samostalno raditi kao vodič, prošao sam kroz svojevrsni drugi krug obuke, ili bolje rečeno mentorstva koje su vodili šefovi agencije, vodiči s popriličnom količinom iskustva. U sklopu tog mentorstva imao sam zadatak odraditi vođenje, pri kojem su šefovi glumili turiste, i to potencijalno problematične turiste. Sjećam se kako sam bio izuzetno nervozan oko tog testiranja i tražio sam savjete gdje god sam mogao. Jedan savjet koji mi je jedan od kolega vodiča dao mi je posebno ostao u sjećanju. Rekao mi je da za početak moram dobro vladati faktografijom, ali da je jednako bitno znati usmjeriti turista gdje će pojesti ono što mu se jede, gdje će razmijeniti novac i gdje će kupiti ono što treba ili želi. Do tog trenutka sam većinu vremena provodio učeći o povijesti Zagreba i tražeći svu moguću dostupnu faktografiju, no iako me taj savjet dosta iznenadio, nakon njega sam shvatio da kao vodič nisam predavač, već da turiste moram i upoznati s lokalnom kulturom, ali prvenstveno im trebam pomoći da se snađu u novom, nepoznatom okruženju. Na tom tragu jedan od kazivača pri definiranju turističkog vodiča navodi:

„Osoba koja gosta ili klijenta upoznaje sa gradom na povijesnoj razini, na političko-povijesnoj razini također, to vuče jedno s drugim, onda sa nekim

svakodnevnim životom u što se ubrajaju ne samo običaji već bi rekao i gdje se dobro jede, gdje se dobro pije, gdje ljudi izlaze van, da li ljudi generalno dobro žive u gradu, mislim da je to njegov prvi zadatak da gosta upozna s gradom.“ (NČ)

Kroz ovo kazivanje također možemo detektirati i interpretatorsku ulogu, kao i posredničke uloge razumijevanjem i fizičkim pristupom, no kroz upoznavanje gostiju s tim „gdje se dobro jede, pije i izlazi van“ kazivač nam također prikazuje i posredovanje susretima s lokalnom zajednicom. Usmjeravajući goste na određena mjesta, vodič u određenoj mjeri postavlja platformu putem koje će se posjetitelji susresti s lokalnim stanovništvom.

Dennison Nash je sažeo situaciju u kojoj se turisti na putovanju mogu zateći: „Doma ljudi obično imaju poprilično stabilnu orijentaciju u svojoj kulturi. (...) Na putovanju, ta stabilna i zdravo za gotovo uzeta orijentacija može biti poremećena tako da ljudi počinju preispitivati sebe i svoj odnos prema svijetu.“ (Nash 1996:79) No, autor u nastavku spominje da, između ostalog, vodič može biti osoba koja će pomoći u prilagodbi na dislokaciju uzrokovanu putovanjem (ibid.). Jedan od razloga tome daje i Noel Salazar te pišući o vodičima navodi:

„Oni su često jedina skupina ljudi na destinaciji s kojom turisti imaju interakciju značajniju količinu vremena. Njima je povjerena zadaća odnosa s javnošću kako bi 'zahvatili suštinu mjesta' (Pond 1993:vii) i kako bi bili prozor u lokalitet, regiju, ili čak čitavu zemlju. Međutim, vođenje se ne sastoji samo od pružanja informacija, činjenica i brojki ljudima.“ (Salazar 2005:629)

Salazar ovime upozorava na oblik oslanjanja turista na vodiče, koji je također na tragu medijatorskih uloga Weiler i Black (2015), ali i onoga što kazivači ističu kroz „orijentaciju“ ili „usmjeravanje“, „upoznavanje“ ili „tumačenje“ i „prilagodbu gostima“.

Tema koja se ponavljala u svim razgovorima s kazivačima i po nekoliko puta tiče se prilagođavanja vodiča grupi i situaciji. Prema kazivačima, sposobnost prilagodbe je nešto što definira „dobrog vodiča“. Jedan kazivač kada govori o tome što mu je najbitnije kada odrađuje razgled grada kaže:

„Interakcija s gostima, vođenje tih gostiju, ne? Prilagođavanje njihovim željama, po meni recimo dobar vodič mora po samom 'feedbacku' koji dobije od gostiju na prvu znat. Po meni dobar vodič mora unutar prvih par minuta mora skužiti otprilike što bi te ljude moglo zanimati. I to iskusan vodič definitivno ima tu moć prepoznavanja toga. I što mislim pod time, odma ti vidiš ako oni imaju neko potpitanje na temu koju si objasnio i tako dalje, za neke temu imaju za neke nemaju, pa možeš skužiti otprilike u

kojem će smjeru ta komunikacija ić'. Dal' je to politika, dal' je to ekonomija, dal' je to povijest, dal' je to arhitektura i tak dalje.“ (NK)

Po pitanju broja uloga i načina na koji će ih vodiči obnašati Weiler i Black upozoravaju da one često mogu biti prouzročene kontekstom u kojem se vođenje događa, uključujući i vrstom grupe koja je s vodičem (ibid.:23). Na tom tragu možemo analizirati ovo kazivanje, u kojem kazivač ističe kako je ključno pri razgledu detektirati što goste zanima i u nekoj im mjeri ugoditi prema tim detektiranim željama. Iste takve namjere možemo i iščitati i iz ranijih kazivanja gdje moji sugovornici govore o tome kako gostima stvaraju ugodnije iskustvo ili kroz to da olakšaju gostima razgled grada izbjegavajući fizički zahtjevne aktivnosti ili im preporučuju gdje se mogu zabaviti.

Izuzev vrsti grupe koju vode, vodiči se prilagođavaju i situacijama u kojima se zateknu prilikom razgleda. Način na koji uobičajeno pristupam prikazu kulturne baštine nekad se tokom razgleda ne može ostvariti u potpunosti. Grupe koje vodim najčešće imaju zadan vremenski okvir koji je predviđen za razgled grada, te se kako bi mogli obaviti sve sa svog dnevnog itinerera, oni moraju držati tog vremenskog okvira. U nekim slučajevima okolnosti poput gužve u prometu ili kašnjenja gostiju dovode do toga da se predviđeni vremenski okvir za razgled grada smanjuje, i grupe često znaju biti u žurbi kako bi stigli do predviđenog vremena na lokaciju koja im je nakon razgleda predviđena itinererom. U tim slučajevima raspoložem sa znatno manje vremena u kojem grupi mogu prikazati kulturnu baštinu grada. Kada dođe do toga, kako bih u tom kratkom vremenskom periodu uspio odraditi cijeli razgled grada, radim određene kompromise, prilikom kojih Stara gradska vijećnica više nije zgrada koja se koristi za vjenčanja i na čijoj se fasadi nalazi lice jednog od najbitnijih izumitelja u povijest, već samo Stara gradska vijećnica. Isto kao što Tkalčićeva ulica od jednog od središta društvenog života u Zagrebu postaje samo mjesto gdje se nalazio potok koji je razdvajao srednjovjekovna naselja Gradeca i Kaptola. Kroz ovakav razgled ne samo da se gubi pristup kojim bi vodič pokazao dio znanja kojima je opremljen putem svoj ranijeg školovanja i iskustva, već se gubi i dobar dio interpretacije. Ukoliko se razgled ostvari na ovakav način, ono što će biti prisutno u manjoj količini je prikaz značenja i vrijednosti elemenata kulturne baštine spram konteksta u kojem se nalaze. Kako bi interpretacija svejedno bila prisutna u razgledu, sa situacijom se suočavam na taj način da odabirem elemente koji će izostati iz razgleda grada kako bih imao vremena predstaviti one koji će biti djelom razgleda. Čak i između točaka koje ostaju u ovakvim ubrzanim razgledima radi se kompromis po pitanju količine informacija koja će se prezentirati. Iako ovakav primjer razgleda ne predstavlja idealnu situaciju u kojima vodiči rade, prilikom takvih vođenja gdje vodič smanjuje količinu koju prezentira i potencijalno uklanja sebi

specifičan pristup razgledu, načini na koje će vodiči odabrati o čemu će i koliko govoriti će se razlikovati.

Sagledavajući različite uloge vodiča, mogu zaključiti da, pored pokazivanja i stručnog tumačenja, što predstavlja ulogu vodiča koju kazivači navode kao prvu, vodič brine o potrebama i željama turista kako bi njihovo iskustvo u novom kulturnom okruženju bilo ugodno i shvatljivo. Vodič to ostvaruje kroz posredovanje između okoline i gostiju, bilo da se radi o predstavljanju znamenitosti u kontekstu koji je razumljiv gostima ili da se radi o preporuci restorana koji bi gostima bio zadovoljavajući. Iako lokalni vodič možda ne provodi cijeli dan s turistima, njegova odgovornost seže ipak ponešto dalje od vremena provedenog s njima. Kako je vodič svojevrsni medijator, od njega se očekuje da kroz vrijeme provedeno s turistima njih „oboruža“ sa specifičnim znanjem koje će im omogućiti ranije spomenuti cilj, ugodno i shvatljivo kulturno iskustvo. Uza sve navedeno, smatram kako ovo zanimanje možemo i trebamo promatrati kao nešto više od pukog prenošenja informacija o kulturnoj baštini zainteresiranim grupama ljudi. Vodič za turiste, kako je to istraživanje pokazalo, predstavlja lice i glas destinacije i njene kulture, budući da ju kroz njegovo posredstvo usvajaju. Jedan od kazivača to je iskazao ovim riječima: „Turistički vodič po meni je neka vrsta ambasadora, ono, svog grada, svoje države i tak' dalje. (...) I nevjerojatno je koliko ta osoba može ili, ono, ocrnit grad ili ga pokazat u lijepom svjetlu.“ (NK)

Pored toga što vodič prema kazivaču predstavlja „neku vrstu ambasadora svog grada“, medijatorske uloge koje preuzimam od Weiler i Black (2015) i prikazujem kroz kazivanja vodiča vode me do još jednog detalja. Stvaranje razlika u slikama koje vodiči prezentiraju turistima se između ostalog ostvaruje i kroz medijatorske uloge vodiča. To bi značilo da kroz njih vodič određuje parametre iskustva koje će turisti kroz razgled grada doživjeti i prema tome određuju kako će prezentirana slika kulturne baštine izgledati.

6. Razgled grada – glavni izvedbeni alat vodiča

Period u kojem intenzivnijim tempom radim kao lokalni vodič u Zagrebu obično se proteže od početka travnja pa do konca listopada, što bi značilo da većinu dana u mjesecu u tom periodu, ako ne i svaki dan, imam jedno ili više vođenja. Moj odnos s agencijom u kojoj sam zaposlen izgleda tako da kroz turističku sezonu putem elektronske pošte dobivam raspored koji sadrži niz upisanih informacija. Za svaki dan na koji imam vođenje stoji navedena partner kompanija za koju obavljam razgled, jedinstveni kod dan grupi pri rezervaciji, vrijeme i lokacija nalaženja s grupom, zemlja iz koje grupa dolazi, broj osoba u grupi i kontakt ili vođe puta ili vozača koji će grupu dovesti na mjesto nalaženja. U velikoj većini slučajeva mjesto nalaženja je stanica za turističke autobuse u Palmotičevoj ulici, no ako se radi o manjoj grupi ljudi, mjesto nalaženja može biti i hotel u kojem su smješteni. Ponekad u rasporedu može stajati i posebna napomena, u slučaju ako je kod same rezervacije došlo do zahtjeva za nečim specifičnim. U većini slučajeva vodim grupe koje su veličine između 15 i 40 osoba, te koje su obično na kružnom putovanju po Hrvatskoj ili regiji, a Zagreb im je jedna od destinacija na tom putovanju. Po pitanju starosne skupine, većina mojih gostiju je treće životne dobi. Većina grupa koje vodim dolaze iz sjevernoameričkog, britanskog i azijskog emitivnog tržišta, no kroz zadnje tri godine sam imao kontakta s grupama iz gotovo cijelog svijeta.

Do sada sam zasigurno odradio preko tristotinjak lokalnih vođenja, no svejedno postoje trenuci kada razmišljam o tome mogu li stati pred određeni broj ljudi i kroz neki period od oko sat i pol do tri sata dočarati atmosferu i kontekst Zagreba, i uz to zadovoljiti sve dodatne potrebe koje bi gosti mogli imati. Kada vidim da u rasporedu imam najavljenju veću grupu, recimo više od 35 ljudi, uvijek razmišljam prije vođenja hoće li me svi članovi grupe čuti, što će se dogoditi ako netko ostane malo iza grupe i odvoji se i tome slično. U trenutku kada primijetim grupu, obično se pozdravim s vođom puta te prokomentiramo nekoliko stvari, kao što su ima li grupa potrebe za odlaskom na toalet te koliko vremena imaju na raspolaganju za odrađivanje razgleda, prije negoli me vođa puta predstavi grupi. U prvom kontaktu s grupom obično pokušavam promotriti grupu i vidjeti postoji li potencijalno netko tko bi mogao imati problema s dužim hodanjem i općenito zaključiti kakav bi tempo hoda trebao biti da članovima grupe ne bude prezahtjevan, ali s druge strane da tempo ne bude prespor i da se ne gubi na vremenu. Obično prije samog početka razgleda s vođom puta prođem i kroz itinerer koji je određen od strane kompanije koja je organizirala putovanje, iako u većini slučajeva za tim nema previše potrebe jer se gotovo uvijek radi o poprilično sličnom itinereru između kompanija i grupa. Taj itinerer obuhvaća područje dva srednjovjekovna naselja iz kojih se razvio Zagreb, Gradeca i Kaptola, i Trg bana Josipa Jelačića kao glavni gradski trg. Na tom području su kao naglasci ili atrakcije

koje se moraju spomenuti u itinereru obično navedeni Zagrebačka katedrala, tržnica Dolac, Krvavi most, Kamenita vrata, Trg svetog Marka s crkvom svetog Marka, te nakon Kule Lotrščak zaključno Trg bana Josipa Jelačića.

Prije samog početka vođenja obično pojasnim gostima što je pred nama, kako će vođenje izgledati, te da mi se mogu obratiti kada god imaju neko pitanje. Ono o čemu razmišljam tijekom cijelog vođenja obično je vezano uz neke vanjske faktore kao što su vremenski uvjeti ili fizička dostupnost nekih pojedinih atrakcija i tome slično. Kroz razgled se obično krećem s grupom od atrakcije do atrakcije te pri svakoj zastanem na nekoliko minuta. Pri zastajanju pokušavam obratiti pozornost na to da, ako već nije čitava grupa na okupu ispred mene, da je barem većina prisutna. Volim okupiti grupu ispred sebe, a da sam okrenut leđima atrakciji o kojoj ću govoriti, tako da gosti vide i mene dok im govorim, ali da vide i ono o čemu im govorim. Pri takvim stajanjima također pokušavam detektirati u kojoj je mjeri grupa zainteresirana za ono što im pričam, te ako nije, pokušavam smisliti način na koji bih mogao svoju priču učiniti njima zanimljivijom.

Tijekom vođenja komunikacija između mene i grupe gotovo nikada nije jednosmjerna. U većini slučajeva tokom razgleda gosti postavljaju pitanja o nečemu o čemu sam pričao, o nečemu što su vidjeli usput ili čak o nečemu što su čuli ili pročitali ranije. Često se događa da na kraju razgleda dobijem pitanja vezana uz slobodno vrijeme, restorane i sadržaje u gradu. Čak i kada ne postoji povratna komunikacija u verbalnom obliku, gosti često neverbalno komuniciraju svoje raspoloženje ili zainteresiranost, koja je na meni da ju „pročitam“ i iz nje učinim razgled boljim za njih kroz svoj način izvedbe i biranje elemenata za koje smatram da bi im bili zanimljivi.

Kroz ovaj uvod u poglavlje sam pokušao ponuditi neke od detalja vezane uz moje iskustvo obavljanje vođenja i neke od segmenata koji pružaju uvid u detalje vezane uz samu praksu vođenja. Veliki dio napisanog vezuje se na posredničke uloge vodiča (Weiler i Black 2015), spomenute i u prošlom poglavlju, kao i uz prilagodbu razgleda kako bi on posjetiteljima bio što ugodniji. Namjera ovakvog opisa razgleda grada bila je prikazati ga kao proces. U razgovorima s kazivačima definiranje samog zanimanja vodiča donekle je bilo prikazano kroz glavnu radnju koju vodič obavlja – razgled grada. U nastavku ću prikazati kako ovaj glavni operativni format za vodiče definiraju kazivači te koje su prema njima njegove glavne komponente.

Sugovornike sam zamolio da pokušaju pružiti svoju definiciju razgleda grada. Te su definicije veoma slične. Jedna kazivačica razgled je opisala ovim riječima:

„Dakle nekakvo kretanje, kretanje lokalitetom, uz pojašnjenje određenih stvari na koje se nailazi. Dakle određenih nekakvih kulturnih dobara, ajmo to tako nazvati. Spomenika, zgrada i tako dalje. I onda stavljanje toga u neki širi kontekst, što povijesni, što socijalni, što politički, što kulturni. Evo ja mislim da bi to bilo nekakvo najuža definicija. I onda naravno tu dolazi, sad ta neka varijacija dolazi u tome što neka osoba smatra ajmo reć' bitnim ili nebitnim. Opet se tu vraćamo na ono pitanje koliko je netko dobar psiholog i koliko se zna prilagoditi svojoj publici, znači isto tako prilagoditi na neki način prilagoditi sve te informacije publici i tako dalje.” (DJ)

Iz ove definicije kazivačice mogu zaključiti nekoliko stvari. Prva karakteristika razgleda koju je kazivačica spomenula je kretanje, bez obzira radi li se o šetnji ili nekoj drugoj metodi kretanja lokalitetom, ono je od ključne važnosti budući da dopušta turistima da vide atrakcije koje su ključne za narativ o destinaciji. Sljedeća karakteristika bi prema kazivačici bila „pojašnjenje stvari na koje se nailazi“ pod kojima se referira na fizičke manifestacije ljudskog stvaralaštva koje zatim smješta u društveni, kulturni, politički i povijesni kontekst, a to „pojašnjenje“ možemo definirati kao komunikaciju. U nastavku definicije javlja se prilagođavanje publici, turistima, a mogu detektirati i dvije strane koje sudjeluju u činu vođenja. Te dvije strane bile bi mi-vodiči i oni-turisti.

Kako je *vođenje* proces koji ima fizičku manifestaciju kroz kretanje i komunikaciju, ali je i podložan izmjenama u hodu, smatram kako ga možemo okarakterizirati izvedbenim i dinamičkim procesom. Oslanjajući se na ranije navedeni Goffmanov (1956) koncept izvedbenosti, spomenutu relaciju mi-oni i faktore detektirane u kazivanju prikazat ću na sljedeći način: vodiči (mi) koji razgledom grada pokušavamo komuniciranjem utjecati na turiste (oni) u situaciji koja se naziva razgled grada. Nastavljajući se na Goffmanov koncept, Overend (2012) u sličnom tonu karakterizira razgled grada. Za njega razgled grada ne predstavlja puko kretanje kroz prostor, već piše kako tim kretanjem vodič kroz izvedbu u obliku komunikacije usmjerenu turistima upisuje značenja u prostor koji ih okružuje. Tako vodič turistima stvara novi kontekst prostora kroz koji se kreću. Prema tome vođenje mogu okarakterizirati i kao proces koji za turiste okruženje u kojem se razgled odvija pretvara u prostor ispunjen novim značenjima koja im je ponudio vodič kroz „pojašnjenje“ ili kontekstualizaciju. Jedan od kazivača je rekao i sljedeće:

„Ono što je moja ideja turističkog vodiča uvijek je da, naročito ako je recimo gost već prije sam šetao, kad s vodičem on prođe, ja bar sam dobio takav dojam kad mene netko drugi vodi, kad on ponovno prolazi kroz te ulice i preko tih mjesta da on

dobiva novu sliku grada koji nije više samo neki prostor nego dobiva svoj neki život.“
(NČ)

Mišljenja sam kako ovaj tip stvaranja „života prostora“ kroz kontekstualizaciju zapravo predstavlja stvaranje mjesta kulturne baštine, a „nova slika grada“ i „novi život prostora“ predstavljaju sliku i život baštine kako ju turist može vidjeti. Vodič se dakle, kako sam i ranije spomenuo, tijekom razgleda nalazi prvenstveno u ulozi edukatora koji „novu sliku grada“ ili baštine donosi pred turista. Jedan od mojih kazivača, kada mi je govorio o nekim zanimljivim dijelovima svog vođenja, spomenuo je i priču oko vještica koja se vezuje za područje zagrebačkog Gornjeg grada. U jednom trenutku je rekao:

„Samo sam dobio informaciju od kolege, dobio sam njegovu priču kako on priča o vješticama, i o onim buzdovanima na Kamenitim vratima i na ljekarni. A kasnije sam ja u to dodao potpuno izmišljenu priču iz srednjeg vijeka, znači potpuno ono neku priču koja vjerojatno se nikad nije dogodila, u koju ubacujem, neću reć' elemente glume, jer bi to možda bilo preambiciozno reći. Ali u svakom slučaju, neku, kak' se to kaže... pokušam to prikazat. Dakle nema tu, nema tu elemenata glume u smislu da je to baš sad to nastup, ja sad tu imam dramaturški nastup, nego isključivo, uživim se u priču, to bi bilo možda najbliže, najbliži opis načina na koji predstavljam recimo priču o vješticama.“ (NČ)

Kroz ovakav način izvedbe kazivač barata određenim scenarijem koji koristi kao bazu ovakvog tipa izvedbe, a taj scenarij se sastoji od određene faktografije, vezane uz baštinu koju predstavlja gostima, koju on nadograđuje elementima, u ovom slučaju izmišljenim, kroz koje tu faktografiju može prezentirati na način koji je, prema njegovom mišljenju, lakše i zanimljivije usvojiti. On se također nalazi na pozornici, koja bi u ovom kontekstu bila u obliku prostora i pojedinih lokacija koje koristi unutar razgleda. Isto tako on stoji pred publikom koju predstavljaju članovi grupe koju on vodi, te stoga mislim kako takav nastup mogu usporediti s izvedbom monodrame na kazališnim daskama. On također navodi kako je ovo po njemu dosta dobar alat kroz koji turistima može nešto približiti:

„Mislim da ljudi na kraju [vođenja] ne pamte činjenice, rijetko kad ih pamte, nego pamte osjećaj koji su imali dok su slušali tu priču. I eventualno se zahvaljujući tom osjećaju zapamti i ta priča, jer onda se nekako utisne. A mislim da kad se priča neka suhoparna priča, da dosta često to izostane, to pamćenje (...) zato mislim da je taj element *storytellinga* izuzetno važan.“ (NČ)

U nekoliko navrata sam sretao tog kazivača na pojedinim lokacijama koje su dio uobičajenog razgleda – obično bih ja bio sa svojom grupom koju vodim, a on sa svojom – te

sam u nekolicini takvih situacija uspio malo promotriti što on radi na svom razgledu. Kada sam ciljano sudjelovao u njegovom razgledu, element koji navodi kao „storytelling“ bio je lako uočljiv, te mu je služio kao alat kojim na neki način pojačava doživljaj priče koju predstavlja. Jonasson i Scherle (2012) na tom tragu govore kako vodiči imaju mogućnost uključiti turiste u okruženje u kojem se nalaze kroz dinamičke susrete koje nazivaju i izvođenje intenzivnih iskustava⁹. Vodiči u ovom slučaju prikazuju prostor u kojem se nalaze kombinacijom tjelesnih gesta, kao npr. pokazivanje određenih detalja u okolišu, i narativnih tehnika koje spajaju prošlost i sadašnjost ili detalj u prostoru sa širim kontekstom prostora kako bi prezentirali značenjske odnose između elemenata koje prikazuju turistima (Jonasson i Scherle 2012:66-67). Takvo „izvođenje intenzivnih iskustava“ odgovara onome što kazivač navodi kao „osjećaj“ koji turisti pamte tokom razgleda.

Iako ostali kazivači nisu spomenuli ovakve slikovite primjere koji bi uključivali uprizorenu izvedbu koju sam imao prilike vidjeti kod ovog kazivača, pojam koji se spominjao kod njih je bilo „uživljavanje“. To uživljavanje se većinom ostvarivalo kroz prilagodbu diktije, tona glasa i više ili manje intenzivnom gestikulacijom. Dok to možda nije isti oblik izvedbe kao kod spomenutog kazivača, mišljenja sam da se i dalje radi o nekoj vrsti izvedbenog oblika. Ako bismo konzultirali Goffmana (1956), gotovo svaku ljudsku akciju bismo mogli sagledavati kao uprizorenu ili odigranu, a posebice oblike slične navedenima. Smatram kako su u sklopu vođenja „uživljavanje“ i „prikazivanje“ svojevrсни izvedbeni alati kojima vodič određenu baštinsku građu može predstaviti na način na koji on to želi i smatra dobrim, time pojačavajući senzornu vrijednost informacije koju prenosi turistima. Ovakav tip alata ponovno možemo promatrati kroz jednu od medijatorskih domena koju navode Weiler i Black (2015). „Pamćenje osjećaja“ koje kazivač navodi neki je oblik posredovanja empatijom (ibid.:38), te se kroz taj oblik posjetitelj „uvlači pod kožu destinacije“ (ibid.) i dobiva pamtljivo i snažno iskustvo u novom kulturnom okruženju.

Kazivače sam između ostalog pitao i koji je smisao cijelog razgleda i zašto u njemu rade sve što rade. Jedan od kazivača je jednostavno odgovorio: „Bitno je da to ljudima bude zanimljivo.“ (NK) Ono što bi ovakvo kazivanje moglo ponuditi je da razgled kao proces koji na neki način educira turiste za svrhu ima više od toga. Kroz takvu edukaciju on bi trebao imati za posljedicu to da se gosti osjećaju ispunjenim zbog toga što su primili to novo znanje, a na sličnom tragu Tilden sažima i smisao interpretacije: „Interpretacija bi trebala kapitalizirati radoznalost kako bi obogatila ljudski um i duh.“ (Tilden 1977:8)

⁹ U originalu „performing intensities“.

7. „To su stvari koje se moraju vidjeti“ – prostorni okvir razgleda grada u Zagrebu

Kada razmišljam o Zagrebu, neke od prvih slika koje mi padaju na pamet su one Zagrebačke katedrale, Trga bana Josipa Jelačića, uspinjače, Crkve svetog Marka i Kamenitih vrata. Samo je nekoliko slika koje mi padaju na pamet a da nisu dio grada u kojem obično vodim. Te slike bi mogle biti nešto što bismo nazvali „razglednicom“ ili slikom za koju se u isti tren zna što znači ili gdje se nalazi. Zaključio sam da se vođenje kakvo moji kazivači i ja radimo u dobroj mjeri fokusira na nešto što bih nazvao „razgledničkom baštinom“ koju smještamo u širi kulturni, socijalni i povijesni kontekst, te se gotovo svi itinereri grupa koje dolaze u Zagreb podudaraju s tim razglednicama.



Slika 1: Karta Turističke zajednice grada Zagreba koja prikazuje Zagreb s okolicom

Ranije sam spomenuo da sam kroz intervjuje koristio i pomagala – karte grada Zagreba. Na svaki intervju sam donio tiskanu kartu grada, koja se zapravo sastoji od tri karte grada različitog opsega i ilustracije koja prikazuje mrežu tramvajskih linija u Zagrebu. Ovo su karte koje tiska Turistička zajednica grada Zagreba te predstavljaju besplatni promotivni materijal koji je dostupan na brojnim lokacijama u Zagrebu koje su na neki način povezane s turistima (primjerice turistički uredi, hoteli, hosteli, muzeji i sl.). Jedna od te tri karte je ona Zagreba s okolicom (Slika 1), druga skoro čitavog grada, a treća središta Zagreba (Slika 2). Prvo sam zamolio kazivače da odaberu jednu kartu od te tri koja bi im bila najvažnija za njihov posao

vodiča i svi su odabrali onu kartu koja prikazuje središte grada. Zatim sam ih zamolio da na toj karti zaokruže područje koje oni koriste za vođenje. Očekivano, sva četiri kazivača su zaokružila isti dio karte, onaj koji bi predstavljao dva srednjovjekovna naselja iz kojih je Zagreb nastao, dakle Gradec i Kaptol, te uz njih glavni gradski trg. Kada sam pitao jednog od kazivača zašto je baš taj dio najbitniji, odgovorio je:

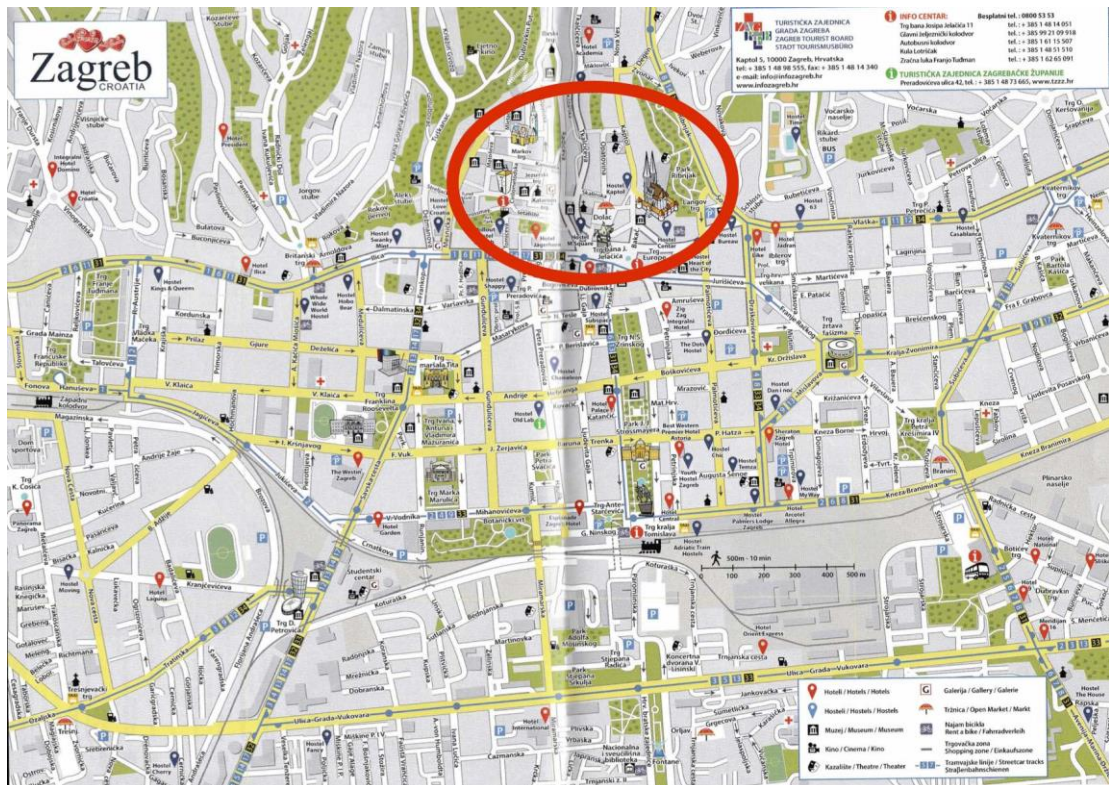
„Pa vrlo jednostavno, ključne točke su sama ta jako, iznimno povijesna jezgra Zagreba, znači pričamo o Kaptolu i Gradecu. Mislim da su, da su te ključne nekakve točke itinerera, točke koje su iznimno bitne za grad. (...) Po meni to je tolko već nametnuto bilo u kulturi i povijesti grada, da jednostavno nisi trebao što previše razmišljat, to su te točke koje su bitne i za same ljude Republike Hrvatske i Grada Zagreba, ne samo za strance, i shodno tome se prezentiraju strancima.“ (NK)

Zanimljivo je da je okvir ili prostor koji će se ispunjavati značenjem prema kazivaču na neki način „nametnut“, zbog toga što su te točke same po sebi „iznimno bitne za grad“. S druge strane, te ključne točke su nekako morale postati „iznimno bitnima“ i ključnim dijelom kulturne baštine Zagreba. Vratit ću se na definiciju koju sam ranije naveo koja kaže da je baština korištenje prošlosti u sadašnjosti (Timothy 2011:3). Prema tome ona predstavlja povijest koju želimo prikazati i koristiti danas, te služi kao marker identiteta. Stoga smatram da je ono što se prema kazivaču „nameće“ kao mjesto baštine Zagreba svojevrstni autorizirani diskurs baštine. Laurajane Smith u svojoj knjizi *Uses of Heritage* piše:

„Autorizirani baštinski diskurs usmjerava pozornost na estetski ugodne materijalne predmete, mjesta i/ili krajolike za koje sadašnje generacije 'moraju' brinuti, zaštititi i koje moraju štovati, tako da ih mogu prenijeti neodređenim budućim generacijama za njihovu 'edukaciju', i kako bi mogli stvoriti osjećaj zajedničkog identiteta na temelju prošlosti.“ (Smith 2006:29)

Prema tome, ono što se kazivaču „nameće“ možemo sagledavati kao određene elemente kulturne baštine o kojima se prema njegovom mišljenju valja brinuti i koje valja sačuvati. Njegov konkretni doprinos u tom pogledu bi bio taj da on „prezentira strancima“ neke od vrijednosti koje takav baštinski diskurs uključuje zbog toga što su „bitne za ljude Republike Hrvatske i Grada Zagreba“ ističući „strancima“ njihovu važnost u kulturnom kontekstu kojem se nalaze. Smith navodi kako je jedan od čestih načina uporabe baštine onaj u kontekstu stvaranja materijalne stvarnosti identitetima, a najvidljiviji oblik ovakvog korištenja baštine u pogledu stvaranja nacionalnog identiteta (ibid.:48). Ovakav način uporabe baštine može predstavljati zanimljivu temu nekog budućeg istraživanja koje bi se nadovezalo na temu turističkih vodiča, gdje bi se razgled grada mogao analizirati kao medij čiji sadržaj komunicira

nacionalni identitet. Smatram kako se u okviru ovog rada konkretna manifestacija autoriziranog baštinskog diskursa može sagledavati kroz elemente koje ću u nastavku definirati kao „referentni okvir“ i „ključne točke“.

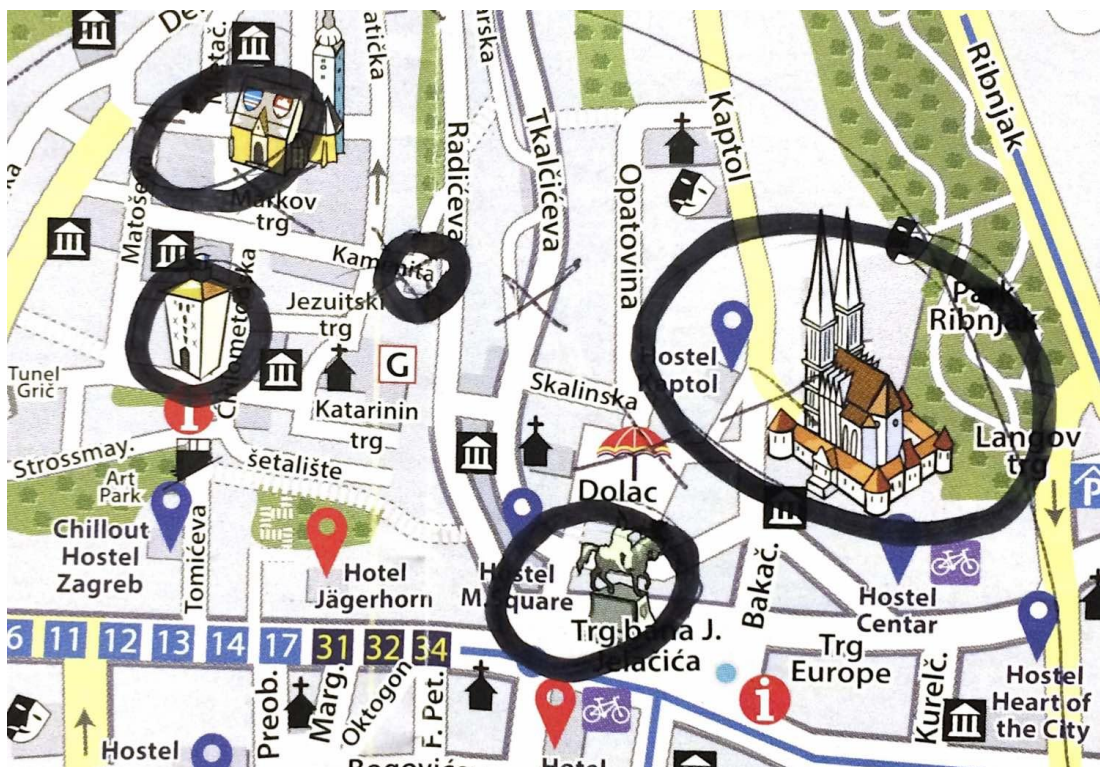


Slika 2: Karta Turističke zajednice grada Zagreba koja prikazuje središte Zagreba s označenim područjem koje su kazivači zaokružili kao prostor na kojem se odvija razgled grada

Kako se razgled koncentriira na prikaz kulturne baštine, jednostavan je zaključak da se za turista koji će grad doživjeti samo kroz razgled grada i malo slobodnog vremena u njemu baština nalaziti tamo gdje je smješten razgled. Takav je slučaj čest kod grupa koje su na kružnom putovanju te im Zagreb predstavlja destinaciju u kojoj će provesti ili jedan dan ili samo nekoliko sati. S druge strane, turisti koje vode kazivači koji odrađuju „free ture“ skloniji su provođenju više vremena na istoj destinaciji. Kod takvih turista baština se ne mora nužno nalaziti samo u okviru razgleda, već postoji mogućnost da su i sami istraživali van okvira u kojemu se obično događa razgled Zagreba. Isto tako, od kazivača koji vode ovakve ture, saznao sam i kako veoma često sudionici njihovih tura traže sugestije za ono što mogu vidjeti van okvira klasičnog razgleda. Razlika između takva dva tipa turista mogla bi također predstavljati zanimljivu temu nekog budućeg istraživanja, u kojem bi se pozornost usmjerila na razlike u

percepciji posjećene destinacije koje proizlaze iz različitih formata putovanja i s njima povezanih različitih načina na koji turisti usvajaju informacije o kulturnoj baštini destinacije.

Nakon što sam od vodiča na karti dobio zaokruženo područje koje se koristi za vođenje u Zagrebu kao turističkoj destinaciji, htio sam dalje vidjeti koje su prema njima ključne točke u tom prostoru ili okviru te sam ih zamolio da zaokruže pet takvih točaka. Tri su atrakcije zaokružili svi kazivači: Trg bana Josipa Jelačića, Trg svetog Marka i Zagrebačka katedrala. Kamenita vrata i Kula Lotrščak zaokruženi su tri puta, dok su jednom zaokruženi tržnica Dolac i plato Gradec s muralima znanstvenika i izumitelja. Svakako, razgled grada sadržava više od pet mjesta na kojima se moji kazivači zaustavljaju, no ono što je na karti zaokruženo prema njima predstavlja najbitnije točke na razgledu. Čak i kod slučajeva da su kazivači vodili bez da su imali zadan itinerer, svi su potvrdili da je kostur tog razgleda bio jednak onom ustaljenih itinerera. Kada sam s jednom kazivačicom pričao o tome na koji način se razlikuje vođenje kada nema zadan itinerer, rekla je kako ima „slobodne ruke“ po pitanju što će pokazati gostima. Na moje pitanje ima li potpuno slobodne ruke, odgovorila je: „Pa imam otvorene ruke u smislu, u smislu redoslijeda, ajmo to nazvat tako. U smislu nekog redoslijeda, jer uvijek postoje te stvari koje se ajmo reći moraju vidjeti.“ (DJ) Te „stvari koje se moraju vidjeti“ iste su one točke koje su kazivači zaokružili na kartama i iste one koje predstavljaju točke u onome što nazivam ustaljenim itinererima. Za prikaz tih „stvari koje se moraju vidjeti“ koristim sliku karte (Slika 3) na kojoj ih je kazivačica zaokružila.



Slika 3: Turistička mapa sa zaokruženim ključnim lokacijama prema kazivačici DJ

Zaključak do kojeg dolazim je da prostor koji su kazivači zaokružili na karti predstavlja prostor u koji vodiči kroz razgled smještaju kulturnu baštinu Zagreba, te da se u kontekstu razgleda baština nalazi tamo gdje je razgled. Budući da su svi kazivači kao prostor koji koriste za razgled zaokružili isti dio karte, smatram kako je ovdje riječ o jednoj od manifestacija autoriziranog baštinskog diskursa i na to se područje referiram kad govorim o referentnom okviru. Taj referentni okvir bi zapravo bio prostorni okvir koji zahvaća onu „povijesnu jezgru“ koja se prema kazivaču „nameće“ i stoga „prezentira strancima“. Ovaj prostor nazivam referentnim okvirom iz razloga što se moji kazivači, ali i većina ostalih vodiča koje sam upoznao, u govoru o razgledu grada referiraju upravo na ovaj prostor. Druga manifestacija autoriziranog baštinskog diskursa bila bi u točkama koje kazivači zaokružuju kao ključne na kartama, ili kako to kazivačica naziva „stvari koje se moraju vidjeti“. Te točke predstavljaju istovremeno i točke koje čine ono što nazivam ustaljenim itinererima, budući da ih gotovo sve kompanije s kojima moji kazivači i ja radimo uključuju u svoje itinerere. Iz toga mogu zaključiti kako „stvari koje se moraju vidjeti“ nisu takve samo prema kazivačima, već ih i drugi akteri u turističkoj industriji vide kao takve.

Dosad prikazano govori o zajedničkim točkama razgleda mojih kazivača, stoga se pitanje koje slijedi tiče toga kako se slike u prezentaciji baštine razlikuju između vodiča ukoliko oni koriste isti prostor i iste ključne točke. Te razlike prvenstveno proizlaze iz načina na koji se slike o prostoru i ključnim točkama prezentiraju, ali i alata koje vodiči pritom koriste. Nadalje, ključne točke nisu jedine koje kazivačima koriste za prezentaciju baštine Zagreba, već one predstavljaju svojevrсну okosnicu razgleda. Između tih točaka postoji niz drugih elemenata koje vodiči koriste pri izgradnji slike o kulturnoj baštini. Dok se jedan vodič može unutar referentnog okvira usredotočiti na načine na koje se trгови i parkovi koriste za javna slavlja, festivale i manifestacije, drugome fokus može biti na sakralnoj arhitekturi unutar istog prostora, a trećem pak možda na oba elementa. Čak i u slučaju da vodiči imaju fokus na istim segmentima kulturne baštine unutar referentnog okvira, način na koji se slike stvaraju donosi njihove razlike. Prema tome, vodiča u ovom radu ne opisujem u ulozi u kojoj on stvara nove segmente kulturne baštine. Vodiči koriste već postojeće elemente kulturne baštine koje oblikuju u jedinstvene konstrukte koje tokom svog razgleda prikazuju turistima.

8. „Prezentirat će tu zgradu netko na zanimljiv način, netko na manje zanimljiv način“ – razlike u interpretaciji kulturne baštine

Jednom prilikom sam vodio grupu od pet gostiju iz SAD-a. U trenutku kada smo bili u blizini Kamenitih vrata, ispričao sam im priču o tome kako je slika Majke Božje preživjela požar koji se početkom 18. stoljeća dogodio na području tadašnjeg Gradeca, te kako su ta nekoć gradska vrata postala mjesto gdje se ljudi dolaze moliti. Priču sam dovršio s crticom kako se tamo u ispitnom razdoblju često može zateći dobar broj studenata kako mole za prolaz na ispitima. Kada smo počeli odlaziti od Kamenitih vrata, primijetio sam kolegu vodiča, koji je također jedan od kazivača u ovom istraživanju, s nekoliko turista. Kada sam sa svojom grupom prolazio pored njega, samo sam mu kimnuo glavom da ga ne ometam u poslu, te sam načuo kako gostima spominje svoju baku i u sljedećem trenutku sam vidio kako iz svog ruksaka vadi čašice i nešto što mi je djelovalo kao boca medice. Bio sam poprilično znatiželjan oko toga kakve veze točno njegova baka ima s Kamenitim vratima te kako se medica uklapa u tu cijelu priču. Kroz intervju sam saznao kako je njegova baka jedna od osoba koja je dala postaviti pločicu unutar Kamenitih vrata, te je kroz priču o njoj ispričao i priču o tome kakav značaj te pločice nose. Kada sam ga pitao kako se medica uklapa u tu priču, rekao je da je pozvao svoje goste na zdravicu u ime njegove bake, te da ih je tako želio približiti priči koju priča, čime će se oni osjećati povezanim s tim mjestom. Rekao mi je da će tako gosti često imati osjećaj kako su od tog razgleda dobili nešto više nego što su očekivali, ili što bi možda dobili od nekog drugog vodiča, te da će zato on kao vodič koji im je to omogućio biti nagrađen u vidu dobre napojnice. Pitao sam ga također što priča o povijesnom značaju Vrata, te sam shvatio da je ta priča gotovo ista onoj koju ja pričam. No ono što je svakako različito je slika o Vratima koju su dobili moji gosti naspram one koju su dobili gosti tog kolege. Dok su turisti koje sam ja vodio dobili ponuđenu priču o starim gradskim vratima na kojima se studenti mole prije ispita, grupa koju je on vodio je dobila ponuđenu osobnu priču koja ima veze s njegovom bakom. Ono što se pitam je: ako su Kamenita vrata dio kulturne baštine, a moj kolega ih interpretira drugačije od mene, i vjerojatno postoje razlike u interpretaciji drugih segmenata kulturne baštine Zagreba, hoće li slika baštine koju ja prezentiram biti jednaka onoj mog kolege? Mišljenja sam da neće. Ono što ćemo interpretirati u svojim vođenjima bit će veoma slično, ako ne i isto, no kako to interpretiramo će se razlikovati.

Kako vidimo na ovom primjeru, nisu samo vanjski faktori poput vremenskih uvjeta ili zahtjevi turista oni koji mijenjaju proces i ishod vođenja. Po tom pitanju Weiler i Black navode:

„Christie i Mason (2003) raspravljaju kako vodiči nisu apolitični, nepristrani i a-kulturni i predlažu kako bi trebalo obratiti više pozornosti da na to vođenje nije bez

upisanih vrijednosti. (...) Vodiči djeluju posrednički korištenjem odabranih činjenica i priča, izvedbi i emocija, od čega je sve pod određenim utjecajem njihove pozadine, životnog iskustva i političkih interesa, kako bi konfigurirali, uredili i predstavili svoj narativ.“ (Weiler i Black 2015:17)

Kazivače sam pitao o njihovom mišljenju o tome iz kojih izvora dolazi znanje koje oni koriste u svom razgledu kako bih sagledao koliko je njihova obuka za turističkog vodiča utjecala na sadržaj koji prezentiraju tijekom vođenja, te je li ona ta koja je ponajviše utjecala na narative kojima se kazivači služe u vođenju ili se pak radi o drugom načinu, kao što je mentorstvo, samostalno istraživanje iz knjiga ili sličnih izvora ili nešto treće, kroz koji su usvojili ta znanja. Jedna kazivačica odgovara:

„MŠ: Pa definitivno sve navedeno. Znači na početku tečaj, okej, koji je organiziran na način da se uče određene skupine predmeta, i da, neko znanje se tu stekne, ne mogu reći da ne. Ali većina toga se nadogradila kasnije, i ovoga znanja u smislu informacija, povijesnih činjenica, znanja o lokalitetima, nekih priča, legendi i to. I pogotovo možda neko praktično znanje koje sam isto iskustvom stekla. I onda, da, mentoriranje definitivno, učenje od kolega, što na način da sam došla raditi u takvu agenciju u kojoj se od mene zahtijevalo da me se određeno vrijeme, čak duže neko vrijeme mentorira. Da vodim probne ture, da vodim grupne ture s kolegama dok se ne dođe neke razine koja je zadovoljavajuća bila u tom trenutku poslodavcu, do toga da smo kasnije više puta zajednički, kak bi rekla, možda revidirali neke ture koje skupa radimo, ili razmišljali o načinima kako da nešto popravimo, poboljšamo, pa razmjenjivali iskustva, znanja, pa do ovih možda manje službenih, tipa ne znam, druženje možda s ljudima koji rade isti posao pa komentiranje određenih tipova gostiju, razmjenjivanje znanja, nekih možda informacija koje je možda teško naći u knjigama ili online, pa netko nešto zna i se tu to razmijeni, sve, stvarno različito.

FR: A baš faktografija s kojom barataš prilikom ture, da li se tu radi većinom o tvom istraživanju?

MŠ: Pa da, na početku sam puno čitala knjige o Zagrebu i povijesti Zagreba, o nekim baš određenim dijelovima, razdobljima to jest, pa onda neke općenite možda preglede arhitekture u gradu, pa više naglasak na priče ili način života u tom i tom razdoblju, ono različite knjige. I onda bi si izvlačila neke informacije koje su mi se činile da bi ih možda kasnije mogla ili zaboravit ili da su interesantne pa da ću ih dobro uklopiti u nekakva mjesta koja planiram obilaziti s ljudima, to sam radila. Dosta sam internet koristila naravno. Tad sam baš ciljano išla u muzeje po gradu, i ono isto zapisivala, fotografirala

izložke pa si slagala neke galerije da imam da mogu poslije nešto možda pogledat provjerit.

FR: Znači to je većinom nekako iz tvog istraživanja?

MŠ: Pa da.

FR: Ali kako si uopće zapravo ravnala, prema čemu si ravnala to nešto koje informacije trebaš izvlačit? Opet si od nekog kostura krenula.

MŠ: Pa kažem koristila sam definitivno i te informacije koje su nam ponuđene na tečaju kroz predavače i skripte i koje su se zahtijevale na ispitu.

FR: Dal je to možda formiralo taj kostur?

MŠ: Pa je, na određeni način. Ali mislim da je formiralo i to što sam vrlo brzo nakon toga ili odmah krenula gledat po internetu. Po nekim možda stranicama koje ljudi koriste kad dolaze na neku destinaciju, pa način na koji se Zagreb tamo prezentira, pa sam onda i to kombinirala. Pa onda odlasci na ture vodiča koji to već rade, pa tu isto dosta dobiješ sliku, okej što bi ja trebo jednog dana znat, što moram ponudit gostima, što me se možda može pitat, pa složiš neku svoju sliku koju želiš prenijet. Mislim da sve to.“ (MŠ)

Razgovor s ostalim kazivačima ponudio je odgovore slične onima u ovom kazivanju. Govoreći o izvorima iz kojih su crpili znanja koja koriste u razgledu grada, svi kazivači navode kako se radi o kombinaciji izvora, navodeći obuku za vodiča, samostalno istraživanje kroz internetske stranice, knjige i slične materijale, kao i neki oblik mentorstva. Kroz razgovore sam dobio dojam kako ipak najveću težinu u oblikovanju načina na koji kazivači obavljaju razgled grada ima mentorstvo, te uz njega prijenos informacija u obliku „komentiranja i prijenosa iskustva“ s „ljudima koji rade taj posao“, što ponovo možemo smatrati nekim oblikom mentorstva. Mentorstvo o kojem kazivači govore, a kroz kakvo sam i sam prošao, odnosi se na proces gdje „iskusniji vodiči“¹⁰ odvođe vodiče – početnike na ogledne ture, kroz koje im demonstriraju elemente razgleda na koje valja obratiti pozornost. U tom procesu može doći i do obrtanja uloga, gdje početnici prezentiraju naučeno mentorima kako bi ih oni ocijenili i dali im povratnu informaciju na kojim segmentima vođenja trebaju još poraditi. Kroz ovaj proces veliki je naglasak ponovno na „stvarima koje se moraju vidjeti“ ili u ovom slučaju koje se moraju pokazati i ispričati, no kroz mentorstvo se obraća velika pozornost i na tehničku izvedbu

¹⁰ Poglavitito se misli na ljude koji imaju više od nekoliko godina radnog iskustva kao vodič, za koje se smatra da su dobri vodiči i da prema tome mogu vodičima s manje iskustva rada pomoći na razne načine.

samog razgleda u smislu toga da on bude siguran i shvatljiv¹¹. Komponenta koju kazivačica navodi je da je „morala doći do neke razine koja je zadovoljavajuća njenom poslodavcu“, što pokazuje da to kako će razgled izgledati ovisi i o zahtjevima koje će postaviti akter koji nije možda nužno fizički uključen u razgled. Ranije sam prikazao kako i sama grupa može utjecati na to kako će razgled izgledati, a ovdje navedena kazivanja pokazuju kako se razgled formira i kroz utjecaje aktera kao što su mentori, kolege ili poslodavci.

Ono što u kazivanju smatram ključnim dijelom za ovaj rad je trenutak kada kazivačica kaže da je nakon što je vidjela kako u praksi funkcioniraju vođeni razgledi grada i konzultirala se s kolegama i mentorima, „složila svoju neku sliku koju želi prenijet“. Ovo me ponovno vodi onome što Christie i Mason (2003) govore kada upozoravaju da vođeni razgledi nisu bez upisanih vrijednosti. Razgled koji kazivačica izvodi rezultat je mnogih utjecaja u obliku obuke, mentora i poslodavca, no finalni oblik razgleda ipak predstavlja „neku njenu sliku“ koju je ona kreirala uz pomoć navedenih utjecaja. Stoga su „upisane vrijednosti“ na koje Christie i Mason (2003) upozoravaju one koje istovremeno komuniciraju i navedene utjecaje na vodiča, ali i vrijednosti koje sam vodič upisuje u svojoj interakciji s kulturnom baštinom.

Tijekom razgovora o izvorima znanja koji su formirali način vođenja, jedan od kazivača je rekao da je kroz mentorstvo jako puno dobio po pitanju interpretacije. Tada sam ga zamolio da mi opiše što ona znači za njega:

„Osim što se daje neka faktografija, uvijek uključujem i priču o tim činjenicama koje su se dogodilo. (...) Uvijek u obliku neke priče. Pokušavam uvijek činjenice približiti ljudima na način da im ispričam kao priču koju pričam Peri s kvarta.“ (NČ)

Prema ovom kazivanju, interpretacijom u kontekstu vođenja možemo smatrati svaki oblik komunikacije vodiča prema turistima koji sadrži više od suhoparnih činjenica o pojedinoj temi ili segmentu baštine, dakle više od „pukog davanja informacija“ (Cohen 1985:15). No, smatram kako i sam odabir koja će se količina faktografije prezentirati predstavlja oblik interpretacije. Prema tome, ukupni komunikacijski proces na relaciji vodič – turist predstavlja određeni oblik interpretacije. Pritom i osobne priče vodiča koje nisu fizički vezane uz sami baštinski prostor nadopunjuju mozaik kroz koji turisti gledaju na novo kulturno okruženje. Kada kazivač „priča priču Peri s kvarta“, on također prikazuje da kroz ono što on smatra interpretacijom zapravo koristi određeni stilski alat koji priču koju priča pretvara u oblik kakav bi prikazao primjerice poznaniku.

¹¹ Ovo bi uključivalo elemente kao što su pozicioniranje ispred atrakcija o kojima se govori, to da je vodič dovoljno glasan i jasan i tome slično.

Kada sam kazivačima postavio pitanje smatraju li da će se slika Zagreba razlikovati od vodiča do vodiča, tri su kazivača reagirala potvrdno, dok je četvrti smatrao da to nije tako. Po tom pitanju je rekao: „Ne! Pet dobrih vodiča, manje-više ista slika o Zagrebu.“ Na moje pitanje je li riječ o identičnoj priči odgovorio je:

„Ne identična, pa naravno da ne. Pa svaki vodič ima svoj malo, ono, začim, na koji način to prezentira. Ali ako pričamo o dobrim vodičima, dobri vodiči se drže fakti. Fakti su fakti, nemamo kaj bježat. Ako on zna povijest određene zgrade, on će ispričat povijest te zgrade i to je to. I mislim prezentirat će tu zgradu netko na zanimljiv način, netko na manje zanimljiv način, ali to isto ovisi. Baš dobar, dobar vodič će imati fakte, i znat će prezentirati te fakte.“ (NK)

Tog istog kazivača sam u ranijem dijelu intervjua pitao misli li da se njegovo vođenje razlikuje od vođenja drugih vodiča, na što je on odgovorio: „Apsolutno!“. Tijekom ovog kazivanja moj sugovornik govori kako između vodiča slike baštine koje prezentiraju ne odskaču značajno jedna od druge, te da dobri vodiči barataju „faktima“ koji bi ih vodili ka „više-manje istoj slici“, no s druge strane govori kako vodiči neki segment baštine prezentiraju „na zanimljiv“ ili na „manje zanimljiv način“. Smatram kako je upravo ta razlika u „zanimljivom“ ili „manje zanimljivom“ načinu ona razlika koja će razlikovati sliku o baštini od vodiča do vodiča. Kroz te razlike u načinima na koje će prikazati određeni segment baštine turistu, odnosno kroz vlastite načine izvedbe vodiči zapravo stvaraju razliku u informaciji koja je ponuđena.

Na nekoliko primjera sam pokazao da se razlike od vodiča do vodiča ostvaruju na razini slika iste baštine koje prezentiraju turistima kroz razgled grada. Svaka od tih slika je spoj vodičevih jedinstvenih karakteristika, baštine kulture u kojoj vodič živi, odnosa koji je stvorio s grupom tijekom vođenja i načina na koje ostvaruje interpretaciju kroz vođenje. Tako primjerice priču o baki koju je kazivač ponudio svojim gostima možemo pratiti kroz 4 domene posredstva koje donose Weiler i Black (2015). U tom primjeru posredstva prostorom i razumijevanjem možemo pratiti kroz njegov odabir da se zaustavi kod Kamenitih vrata i ispriča o njihovom povijesnom značaju. Na taj segment priče nadodao je i priču o baki, koja ne samo da pomaže u razumijevanju trenutnog značaja Kamenitih vrata kroz jedan njihov element (pločice unutar Vrata), već je kroz nju i pokušao izazvati emocionalnu povezanost turista s tim prostorom. Kako ovakav oblik interakcije za cilj ima u toj situaciji utjecati na turiste i istaknuti određene detalje prema kojima će se formirati željena slika, mogli bismo ju prema Goffmanu (1956) stoga nazvati izvedbenom formom ili dramatizacijom. Kroz ovaj način prikaza Kamenitih vrata kazivač je turistima ponudio informacije o nečemu što se nalazi pred njima, te

osobnom pričom pružio uvid u značenja koja se mogu vezati uz Kamenita vrata, i time ponudio okvir kroz koji turisti mogu lakše razumjeti zašto ih je on uopće prezentirao. Ukoliko u obzir uzmemo Overendov (2012) pristup, kazivač je kroz način na koji je izveo prezentaciju Kamenitih vrata uz pomoć osobne priče u njihov prostor upisao značenja vezana ne samo uz sliku Djevice Marije, već i ona vezana uz svoju baku, stvarajući novu sliku elementa kulturne baštine koju turisti mogu usvojiti. Kroz prikazane segmente ovaj primjer možemo okarakterizirati kao interpretativno vođenje ako se vratimo na to da ga Weiler i Black opisuju kao vođenje „usmjereno otkrivanju značenja i odnosa između predmeta, mjesta i događaja“ i s time „pojačava posjetiteljevo zadovoljstvo“ (Weiler i Black 2015:50-51). U tom smislu vidimo i kako vodič kroz doticaj s kulturnom baštinom i upisivanje svojih vrijednosti u sliku koju će prezentirati turistima stvara jedinstveni konstrukt. Taj konstrukt događa se kroz svaki vodičev proces interpretacije. Konstrukcija baštine u ovom radu ne označava stvaranje novog segmenta baštine ili baštinskog resursa, već na stvaranje različite slike postojeće baštine. Kako sam ovim radom pokazao neke od načina stvaranja tih razlika i njihove manifestacije, mogu zaključiti kako vodič uz ulogu interpretacije baštine svojim djelovanjem nosi i onu konstrukcije baštine.

9. Zaključak

U ovaj rad krenuo sam od toga da turistički vodiči, koji predstavljaju subjekt istraživanja, kroz obavljanje svog posla predstavljaju interpretatore baštine, te da činjenica da se oni među sobom razlikuju nizom karakteristika utječe i na način na koji obavljaju svoj posao. Te se razlike manifestiraju kroz različite konstrukcije slika baštine koju vodiči stvaraju i prikazuju turistima kroz razgled grada. U tom kontekstu turističke vodiče smještam između uloga interpretacije i konstrukcije kulturne baštine koje ne tretiram kao međusobno isključive pojave. Kako bih analizirao razlike u načinima na koje vodiči obavljaju svoj posao, prikazao sam građu sakupljenu prilikom terenskog istraživanja.

Tijekom osposobljavanja za vodiča, osoba treba usvojiti određena znanja kako bi postala vodičem. Tijekom osposobljavanja polaznici kroz predavanja usvajaju informacije o tome što i kako trebaju raditi kao vodiči, ali i konkretne informacije o segmentima baštine koje će tokom obavljanja svog posla prezentirati. U završnom dijelu obuke polaznici se i kroz praktičnu primjenu usvojenih znanja obučavaju na koji način obavljati svoj budući posao. Kako je prikazano kroz zahtjeve koje osoba mora ispunjavati da bi pohađala ovo osposobljavanje, polaznici se mogu razlikovati prema prethodnom obrazovanju koje posjeduju. Ta razlika znači da će se građa usvojena tijekom obuke za vodiča nadopuniti i znanjima i informacijama koje polaznici posjeduju od ranije, što dalje znači da će novopečeni vodiči među sobom biti opremljeni za budući posao na različite načine.

Zanimanje vodiča definiraju njegove mnogostruke uloge. Kazivanja su mi pružila uvid u to što moji sugovornici smatraju da je bitno kod njihovog zanimanja. Kao ključnu ulogu vodiča prikazao sam tumačenje kulturnog okruženja, ali i medijatorske uloge čije sam koncepte preuzeo od Weiler i Black (2015). Kroz njih vidimo neke od načina na koje se vodiči prilagođavaju prilikom obavljanja posla, ali i na koje oni prilagođavaju iskustvo koje će turist kojeg vode imati. Vodiči kroz odabir pravca kretanja određuju što će turisti vidjeti, te im sadržaj vezan uz ono što vide prezentiraju jezikom koji će razumjeti i na način koji će razumjeti. Kontakt između vodiča i turista ostvaruje se unutar okvira razgleda grada koji sam prezentirao kao ključnu operativnu formu ili osnovni oblik posla kojeg vodiči obavljaju. Ovu sam formu prikazao kao izvedbenu oslanjajući se na Goffmana (1956), a kroz Overendov (2012) pristup prikazujem kako ona kreira značenja kroz svoje odigravanje. Putem kazivanja mojih sugovornika formu razgleda rastavljam na faktore koje dalje promatram kroz Tildenov (1977) koncept interpretacije baštine, definirajući razgled grada kao edukacijski proces u smislu interpretacije. Tu sam izvedbenu formu koja se odigrava i kojom vodič utječe na turiste smjestio u prostorni okvir grada Zagreba. Time sam analizirao kroz koje elemente moji vodiči prikazuju

baštinu grada Zagreba, detektirajući taj okvir kao određenu manifestaciju autoriziranog baštinskog diskursa. Primjerom stvaranja različite slike istog segmenta baštine kroz interpretaciju baštine od strane vodiča prikazao sam jednu od razina na kojoj se ostvaruje razlika u slikama prezentirane baštine. Također, analizom različitih izvora kroz koje su vodiči sakupljali znanja i informacije koje koriste tokom razgleda prikazao sam kako se kroz razgled istovremeno manifestiraju vrijednosti koje izlaze iz tih izvora, ali i one koje sam vodič unosi svojom interakcijom sa baštinom.

Kroz opisano iznošenje građe sam u radu došao i do nekoliko potencijalnih tema za buduća istraživanja. Prva takva tema sagledavala bi razgled grada kao medij koji kroz svoje elemente na određeni način komunicira nacionalni identitet. Druga potencijalna tema koja se otvorila kroz rad vezana je uz razlike u percepciji posjećene destinacije između turista koji baštinu usvajaju samo putem vođenog razgleda grada naspram onih koji grad ili destinaciju istražuju samostalno. Treća potencijalna tema budućeg istraživanja otvorila se kroz temu prilagođavanja vodiča situaciji u kojoj se nalazi, a odnosila bi se na to kako vremenski okvir u kojem se odvija razgled grada utječe na kako će kulturna baština neke destinacije biti prezentirana.

Redosljed kojim sam iznosio i analizirao prikupljenu građu vodi od razlika između vodiča već kod samog postajanja vodičem, preko specifičnih uloga koje vodič obnaša te kroz koje svojim angažmanom može utjecati na iskustvo turista u novom kulturnom okruženju, sve do glavnog izvedbenog oblika kroz koji vodič djeluje – razgleda grada. Ova forma ključna je kod sagledavanja specifičnih taktika poput pričanja priča ili izazivanja emocija kroz koje vodiči stvaraju sliku baštine koju prezentiraju turistima. Prezentirana građa prikazuje zajedničke točke i sličnosti kroz koje vodiči koji su sudjelovali u istraživanju obavljaju svoj posao, ali i načine na koje se razlike u prezentiranim slikama baštine ostvaruju u sklopu interpretacijskog procesa razgleda grada, na temelju čega zaključujem da se vodiči nalaze između uloga interpretacije i konstrukcije baštine.

10. Popis priloga:

Slika 1: Skenirana karta Turističke zajednice grada Zagreba koja prikazuje Zagreb s okolicom

Slika 2: Skenirana karta Turističke zajednice grada Zagreba koja prikazuje središte Zagreba s označenim područjem koje su kazivači zaokružili kao prostor na kojem se odvija razgled grada

Slika 3: Turistička mapa grada sa zaokruženim prostorom grada gdje se odvija razgled i s ključnim lokacijama prema kazivačici DJ

11. Popis literature:

CHRISTIE, Michael F. i Peter MASON. 2003. „Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners“. *Journal of Ecotourism* 2/1:1–16.

COHEN, Erik. 1985. „The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role“. *Annals of Tourism Research* 12/1:5–29.

GOFFMAN, Erving. 1956. *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Center.

JONASSON Mikael i Nicolai SCHERLE. 2012. „Performing Co-produced Guided Tours“. *Journal of Hospitality and Tourism* 12/1:55–73.

MCGRATH, Gemma 2007. „Towards developing tour guides as interpreters of cultural heritage: The case of Cusco, Peru“. U *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*, ur. Rosemary Black i Alice Crabtree. Wallingford: CAB International, 364–394.

NASH, Dennison. 1996. *Tourists and Tourism*. Kidlington. Oxford: Pergamon.

OVEREND, David. 2012. „Performing Sites: Illusion and Authenticity in the Spatial Stories of the Guided Tour“. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 12/1:44–54.

SALAZAR, Noel B. 2005. „Tourism and Glocalization: ‘Local’ Tour Guiding“. *Annals of Tourism Research* 32/3:628–646.

SMITH, Laurajane. 2006. *Uses of heritage*. New York: Routledge.

TILDEN, Freeman. 1977. *Interpreting Our Heritage*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.

TIMOTHY, Dallen J. 2011. *Cultural heritage and tourism : an introduction*. Bristol, Buffalo: Channel View Publications.

WEILER Betty i Rosemary BLACK. 2014. *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implication*. Bristol: Channel View Publications

ŽMEGAČ Jasna Čapo, Valentina GULIN ZRNIĆ i Goran Pavel ŠANTEK. 2006. *Etnologija bliskoga: Poetika i politika suvremenih terenskih istraživanja*. Zagreb: Institut za etnologiju i folkloristiku, Naklada Jesenski i Turk

Internetski izvori:

Zakon o pružanju usluga u turizmu. 2018. <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (zadnji pristup 18. 12. 2018.).

12. Sažetak/Summary

Turistički vodiči – interpretacija i konstrukcija baštine

Rad prikazuje rezultate istraživanja koje kroz očista kulturnoantropološke i baštinske struke donosi analizu zanimanja turističkog vodiča kao interpretatora i stvaratelja baštine. Istraživanje je izvedeno na primjeru turističkih vodiča grada Zagreba uporabom sudioničkog promatranja, polustrukturiranih intervjuja i autoetnografije, usmjeravajući se prema operativnim terminima interpretacije i konstrukcije baštine. Kroz proces vođenog razgleda grada vodiči imaju mogućnost utjecati na sliku kulturne baštine koju prezentiraju, no treba uzeti u obzir i da se vodiči među sobom razlikuju pozadinama iz kojih dolaze, obrazovanjem, životnim iskustvom, svjetonazorom i nizom drugih karakteristika. Rad polazi od toga da se te razlike manifestiraju i kroz razglede grada, što bi značilo da se slike prezentirane baštine razlikuju od vodiča do vodiča, koji postaju tvorcima jedinstvene slike baštine. Sukladno tome, rad kroz prikaz specifičnih praksi i alata koji se koriste u razgledu grada iznosi o kakvim se razlikama između slika kulturne baštine radi, te smješta vodiča između uloga interpretatora i tvorca baštine.

Ključne riječi: turistički vodiči, baština, interpretacija, konstrukcija, Zagreb

Tourist guides – interpretation and construction of heritage

This thesis presents the results of the research which through the approaches of cultural anthropology and heritage studies provides an analysis of the occupation of the tourist guide as an interpreter and creator of the heritage. The research was conducted on the example of tourist guides of the city of Zagreb, using participatory observation, semi-structured interviews and autoethnography, focusing on operational terms of interpretation and heritage construction. Through the process of guided city tour, guides have the opportunity to influence the image of the cultural heritage they present, but also noteworthy guides differ in their backgrounds, education, life experience, worldview and many other features. The thesis develops from the fact that these differences manifest through city sightings, which would mean that the presented heritage images differ from guide to guide, who become the creators of a unique image of heritage. Consequently, through the presentation of specific practices and tools used in the city sightseeing, the thesis presents the differences between those images of the cultural heritage and locates the guide between the roles of the interpreter and the creator of heritage.

Keywords: tourist guides, heritage, interpretation, construction, Zagreb