



*Agradecimientos,*

A mi familia, mis amigas y mi novio.

A Gabriel Comparato, mi tutor en el Programa de Asistencia a Tesistas.

A Gabriela, mi directora, por toda la ayuda y acompañamiento en este proceso.

# Índice

Índice.....	2
Índice de imágenes.....	3
Resumen .....	4
Abstract .....	4
Introducción.....	5
Objetivos .....	6
Capítulo I: ¿Qué se dijo hasta el momento? .....	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	10
2.1 Turismo .....	10
2.1.1 Turismo Cultural.....	11
2.2 Memoria .....	15
2.2.1 Lugares de Memoria .....	17
2.2.2 Usos de la memoria: ejemplar y literal .....	18
2.3 Turismo de Memoria.....	18
2.3.1 Museos Memoriales.....	20
2.4 Turistificación y Banalización.....	22
2.5 La cultura como producto .....	26
Capítulo III: Marco Metodológico.....	31
Capítulo IV: Caso de Estudio .....	33
4.1 Globalización de la memoria del Holocausto .....	33
4.2 La memoria del Holocausto en Argentina.....	36
4.2.1 Recorrido del abordaje de la memoria del Holocausto en Argentina .....	37
4.3 Museo del Holocausto Buenos Aires .....	43
Capítulo V: Resultados .....	47
Consideraciones Finales.....	63
Bibliografía.....	64
Anexo .....	72
Realización del trabajo de campo.....	72
Entrevistas .....	73

## Índice de imágenes

Imagen 1: Ubicación del caso de estudio.....	43
Imagen 2: Inicio del Recorrido Virtual 360.....	45
Imagen 3: Primer panel de la muestra museográfica titulado “1900-1939 Los Judíos Europeos a comienzos del Siglo XX” .....	56
Imagen 4: Sala La Solución Final. Museo del Holocausto Buenos Aires.....	57
Imagen 5: Panel La Política Antijudía (1933-1939) .....	58
Imagen 6: Testimonios y Base de Datos.....	59

## Resumen

El Holocausto es un acontecimiento que incluso muchos años después de su ocurrencia continúa despertando interés en las sociedades occidentales. Este, en parte, se traduce en un aumento en el número de visitantes a sitios, museos y monumentos destinados a la conmemoración de sus víctimas distribuidos en todo el mundo. El arribo a estos sitios de un gran número de personas en carácter de turistas da origen al llamado turismo de memoria. Estos espacios devenidos en atractivos turísticos se verán afectados, pudiendo ocurrir en ellos un proceso denominado turistificación; el cual podría generar resultados negativos. El presente trabajo indaga sobre la ocurrencia de dicho fenómeno en el Museo del Holocausto de Buenos Aires y de una posible banalización de los hechos y su memoria.

Palabras claves: Turismo, Turismo de Memoria, Museo de Memoria, Museo del Holocausto Buenos Aires, Turistificación, Banalización.

## Abstract

The Holocaust is an event that even many years after its occurrence continues to generate interest in Western societies. This translates into an increase in the number of visitors to places, museums and monuments dedicated to the commemoration of the victims distributed throughout the world. The arrival of a large number of people to these places as tourists gives rise to the so-called memory tourism. These locations which have become tourist attractions could be affected by process called touristification, which could generate negative results. This paper enquires into the occurrence of this phenomenon in the Buenos Aires Holocaust Museum and a possible trivialization of the events and their memory.

Keywords: Tourism, Memory Tourism, Museum of Memory, Buenos Aires Holocaust Museum, Touristification, Trivialization.

## Introducción

El Holocausto fue uno de los acontecimientos más traumáticos en la historia de la humanidad. Sin embargo, ya a 45 años del fin de la Segunda Guerra Mundial y del rendimiento del Nazismo, sigue siendo uno de los temas más estudiados y que despierta interés en las sociedades occidentales contemporáneas, tanto en generaciones mayores como en adolescentes.

Luego de la finalización de la Segunda Guerra comenzaron a construirse monumentos y museos memoriales destinados al recuerdo de las víctimas como respuesta a un aumento en el número de personas que se interesaban en la temática, y que comenzaban a desplazarse hacia los sitios donde habían tenido lugar dichos acontecimientos. Al ser tal la repercusión que tuvo el Holocausto en la sociedad occidental, dichos monumentos y museos, poco a poco, comenzaron a erigirse en todo el mundo. Es por ello que hoy se puede encontrar un Memorial o Museo del Holocausto en ciudades ligadas fuertemente con esta historia, como Berlín o Jerusalén, pero también en aquellas no relacionadas directamente, como Washington, Miami, Buenos Aires, entre otros lugares.

Estos nuevos espacios de educación, memoria y respeto no escapan del turismo cultural, más específicamente del llamado turismo de memoria. Así, al mismo tiempo que crece el interés por abordar el tema del genocidio nazi, aumenta el número de visitantes a dichos centros para conocer un poco más de la historia y para, por qué no, ver con sus propios ojos objetos originales pertenecientes a dicho período de la historia.

En estos sitios de interés turístico podría darse el proceso de turistificación, el cual consiste en una alteración en la esencia o razón de ser de los sitios debido a la presencia de turistas, de forma que se consolida como destino turístico (Knafou en Bertonecello & Iuso, 2016). Esto hará inevitablemente que todo gire en torno a las necesidades de los visitantes. Este fenómeno, si bien fue utilizado principalmente para describir procesos que ocurrían en las ciudades, pensado específicamente en un espacio de memoria podría tener consecuencias tales como un uso inadecuado de los hechos que allí se conmemoran, pudiendo incluso incurrir en la banalización, tanto de la memoria como del acontecimiento en sí mismo.

Por ello, algunos teóricos sobre temas vinculados al turismo como Delgado (2002), Roigé (2016) o Maceira Ochoa (2012), consideran que los problemas en sitios de memoria podrían ser fruto del paso de una cantidad considerable de turistas por ellos. En primera instancia, las muestras comenzarían a girar plenamente en torno a lo que ellos buscan ver, el pasado podría ser escenificado de cara a coincidir con los estereotipos que los visitantes traen consigo, obteniéndose como resultado una tergiversación de los hechos e incluso un uso inadecuado de la memoria. En segunda instancia, si se permite el acceso de un gran número de turistas simultáneamente dentro de un espacio memorial, podría impactar negativamente en sus experiencias. Un numeroso contingente de visitantes junto con sus diversas actitudes y comportamientos que podrían llegar a desarrollar en este espacio, podría imposibilitar no solo el aprendizaje de los hechos expuestos sino también el ejercicio de conmemoración, duelo y reflexión, característicos de estos sitios. De esta forma, frente

a la falta de asimilación y pensamiento crítico en base a los acontecimientos allí narrados, se podría concluir en su banalización.

Distintas son las propuestas que ofrecen los diversos memoriales y museos en todo el mundo occidental. Interesados en este aspecto, a efecto de esta tesis, nos centraremos en analizar las propuestas del Museo del Holocausto Buenos Aires de cara al turismo, centrándonos tanto en el espacio físico, en los servicios que ofrece a sus visitantes, como en las características de estos. Se buscará indagar si se encuentran presente aspectos del proceso de turistificación en dicho espacio, o si por el contrario, el Museo del Holocausto se aleja de dicho fenómeno, y presenta características diferentes.

Esta tesis se estructura en 5 capítulos. En el primero se realiza una breve revisión de documentos anteriormente efectuados por autores locales, que se encuentran relacionados con la temática de este trabajo. A continuación se expone el marco teórico, en donde se desarrollan los temas centrales: la actividad turística, el concepto de memoria, los museos memoriales, el turismo de memoria, los términos turistificación y banalización y el significado e implicancias de la mercantilización de la cultura. En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada en el trabajo de campo realizado. En el siguiente, se desarrollan brevemente las implicancias de la memoria del Holocausto a nivel mundial y el caso particular de Argentina, para luego finalizar con una descripción del caso de estudio: el Museo del Holocausto Buenos Aires. En el quinto capítulo se retoma brevemente la metodología empleada y se exponen los resultados obtenidos del trabajo de campo relacionándolos con los conceptos desarrollados en el marco teórico, a fin de dar respuesta a la pregunta de investigación que se plantea aquí debajo. Para finalizar se exponen las conclusiones alcanzadas, en donde se busca tomar perspectiva de los resultados obtenidos y generalizarlos a otros espacios.

## **Objetivos**

El objetivo general del trabajo de investigación fue indagar si se produce el fenómeno de turistificación en el Museo del Holocausto Buenos Aires y la posible banalización de los hechos como resultado del desarrollo de dicho proceso.

Para alcanzar dicho objetivo, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y caracterizar los perfiles de los visitantes que asisten al Museo.
- Analizar las propuestas para el turismo realizadas por el Museo.
- Indagar el tipo de visitas que se ofrece y los elementos presentes en la misma.
- Reflexionar en torno a si el proceso de turistificación implicó un proceso de banalización de los acontecimientos.

## Capítulo I: ¿Qué se dijo hasta el momento?

En las páginas que siguen abordamos los distintos antecedentes que se vinculan a nuestra investigación.

Como se anticipó en la introducción, el caso de estudio de esta tesis es el Museo del Holocausto de Buenos Aires, vinculándolo con la actividad turística. Es clasificado, a fines de este trabajo, como un lugar de memoria. Este concepto en turismo en contexto local es abordado por Mallo (2010). La autora plantea que los lugares de memoria como concepto historiográfico representan símbolos colectivos, en donde la historia actúa como formadora de identidad, permitiendo su conmemoración. En este aspecto, el patrimonio cumple un rol fundamental como elemento de identidad, ya que la apariencia que adoptará será la que explicará sus consecuentes representaciones (Mallo, 2010). En lo que respecta a la actividad turística, esta se sumará a la relación patrimonio-población local; por lo que se incurrirá en un proceso de activación patrimonial para que el turismo prospere. Si bien los componentes identitarios se mantendrán, el uso que el turista haga de ese espacio no será igual al de los locales (Santana en Mallo, 2010). Con la llegada del turismo, el sitio podría verse abatido por una espectacularización, de cara a satisfacer a los visitantes. Al ocurrir este proceso, el patrimonio allí dispuesto no escapará de él, por lo que podría generarse una cierta pérdida de sentido al disponer la dinámica de cara a satisfacer las necesidades y cumplir con los estereotipos que traen consigo los visitantes (Mallo, 2010). Sin embargo, estos espacios gestionados de la forma adecuada podrían consolidarse como puntos de unión entre tiempos y espacios, y de concurrencia e incorporación de distintos sectores de la población (Prats, 2005).

En concordancia con lo expresado en el párrafo anterior, Anderfuhrn (2018), en su tesis define a los sitios de memoria como una categoría de patrimonio cultural, en donde se exponen conflictos relativamente recientes y cuyo fin es transmitir un mensaje a la sociedad, para que dichos hechos no vuelvan a ocurrir nunca más. Estos poseen una gran capacidad de transmisión no solo entre las generaciones presentes sino para las futuras. El autor se encarga de trabajar específicamente sobre el Espacio Memoria y Derechos Humanos (ex ESMA) de cara a analizar cómo podrá impactar la actividad turística si este es inscripto en la Lista de Patrimonio Mundial de UNESCO. Para ello realiza una comparación del Espacio con los casos de Auschwitz y Robben Island, ambos declarados Patrimonio Mundial, encontrándose el primero vinculado directamente al Holocausto; como es también el caso de esta tesis.

Anderfuhrn (2018) sostiene que los sitios al ser declarados Patrimonio Mundial inevitablemente sufrirán impactos derivados de la actividad turística, como por ejemplo un aumento en el número de visitantes; efecto que podría ser positivo pero también negativo ya que sin la planificación adecuada podría incurrirse por ejemplo, en su deterioro debido al exceso en la capacidad de carga, entre otras consecuencias. El autor, en su trabajo de campo realizó una entrevista a la Directora del Sitio Ex ESMA en ese momento, la cual mostró preocupación sobre la posible futura llegada de un gran contingente de visitantes al Espacio. Según ella, resultaría un gran desafío el albergarlos y continuar con la transmisión de un mensaje basado en la memoria, la verdad y la justicia. El riesgo estaría en la transformación de la visita en una mera salida turística u obligatoria. De esta forma, queda a la luz el riesgo de incurrir en una

banalización en la que podrían recaer dichos sitios debido al reconocimiento internacional. Para evitar caer en ello resultaría necesaria una gestión responsable y profesional (Anderfuhrn, 2018).

Cuando visitantes arriban a estos sitios memoriales se habla de turismo de memoria (Anderfuhrn, 2018), pero esta denominación no es la única utilizada. Este tipo de práctica, siguiendo a Sahores Avalís (2013) puede ser denominada también como “turismo conmemorativo”, en el cual los participantes realizan el acto de rememorar hechos históricos en el lugar donde ocurrieron, transformándolo posteriormente en lugar de memoria. Esta práctica vela por la concientización de los visitantes mediante la interpretación de los hechos, apelando a su conciencia y posterior reflexión. La autora remarca la importancia de que la práctica se realice de manera socialmente responsable, considerando el mantenimiento del patrimonio y la identidad cultural, involucrando tanto al sector público como a la comunidad local; de forma que esta se comprometa con su preservación y que el turista adquiera conciencia y respete la cultura (Sahores Avalis, 2013).

De memoria o conmemorativo, este tipo de turismo al abrir los espacios y ofrecer interpretaciones, al incitar una visita primada por la conciencia, la reflexión y la responsabilidad, contribuye a la preservación en el tiempo de estos espacios cargados de significados (Sahores Avalis, 2013).

Para concluir con este capítulo, otra de las contribuciones al tema es la tesis de Melmont (2015). Su trabajo indaga cómo la visita a un sitio de memoria podría estar involucrada dentro de una práctica de turismo sensible por la paz, tomando a este como una herramienta para el aprendizaje del Holocausto, mediante una enseñanza colectiva y la construcción de una memoria actual. Aquí se deja entrever nuevamente que el tipo de actividad turística que vela por la educación, transmisión de acontecimientos históricos y reflexión en base a ellos no solo en aquel tiempo pasado sino en el presente, puede adoptar diversos nombres como se mencionó en los párrafos anteriores. El nombre escogido poco importa, siempre que se tenga presente a qué cuestiones de la práctica se busca apelar.

Siguiendo con el trabajo de Melmont (2015), el autor menciona que la intención de esta clase de museos, junto a otros espacios de memoria distribuidos en el mundo, no solo es la educación del visitante sino que va más allá de ello. Luego de realizar el trabajo pertinente, el autor concluye que el carácter educativo de la institución cumple con su cometido de generar reflexión en el visitante, no solo de los hechos ocurridos en el pasado sino de situaciones presentes como la xenofobia y la discriminación en general y a pensar en torno a temas como la democracia, los derechos humanos y civiles, la educación (como pilar en su trabajo), el respeto y empatía hacia el prójimo, la libertad y el derecho de ser uno mismo, entre otras cuestiones. Un dato que expone el autor, importante de remarcar, es que la presencia de turistas en el museo se da de forma eventual, por lo que no suele acumularse un gran contingente de visitantes a la espera de una guiada. Debido a todo lo expuesto y al análisis que hace, el autor señala que un turismo sensible por la paz podría llegar a desarrollarse en la institución, el cual promueva la transmisión de aberrantes y frágiles acontecimientos del pasado conocidos mundialmente, transmitiendo valores y conductas éticas entre las personas a escala global. De esta forma queda demostrado en términos generales en el trabajo

de Melmont (2015), que el turismo es una actividad que puede promover dichos comportamientos, apelando a sociedades más justas y solidarias.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Turismo

Si bien el turismo en su definición mundialmente adoptada es caracterizado como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (Organización Mundial del Turismo, 1999, p.18), es un fenómeno multidisciplinar, por lo que puede ser analizado desde diversos puntos de vista. Desde una perspectiva socio-geográfica, es conceptualizado como un proceso societario que genera impactos de tipo social en los destinos turísticos. Esto se debe en parte a la relación que existirá entre los viajeros y la población local, una vez efectuado el traslado de los primeros; que generará cambios (Hiernaux, 2002).

Al ser conceptualizado como una práctica social, esta no solo comprende a las personas que se trasladan, sino que implica agentes económicos y poblaciones locales tanto del lugar de origen de los turistas como de destino. Todas estas entidades se encuentran insertas en un marco social, por lo que el turismo será propio de este y consecuentemente se verá afectado por todos los cambios que en él ocurran (Bertoncello, 2002). Es por ello que las prácticas turísticas no siempre fueron como las conocemos hoy en día, estas varían de acuerdo al contexto en el que se desarrollan; a lo largo del tiempo sufrieron transformaciones de las más diversas, así como la actividad propiamente dicha que pasó de tener una connotación totalmente negativa y banal para la sociedad, a una positiva.

El origen de la actividad turística se remite a Europa a mediados del Siglo XVII, al llamado *Grand Tour*, una práctica que perduró hasta el Siglo XVIII. Los hijos mayores de familias nobles y comerciantes de gran riqueza emprendían un viaje por las ciudades más notables de Europa como Madrid, París, Roma y Londres, con fines de enriquecer sus estudios y de establecer relaciones diplomáticas y de negocios (Molina, 2000).

Si bien el surgimiento del turismo se puede remontar mucho tiempo atrás, es una práctica característica de la modernidad que se encuentra directamente vinculada a los procesos de urbanización e industrialización. Con la creación de un grupo social trabajador, la introducción de derechos laborales para el mismo (Bertoncello, 2002) y los avances tecnológicos que revolucionaron los medios de transporte y ampliaron la llegada de los medios de comunicación de masas (Velasco Gonzalez, 2013), fue posible que este grupo comience a practicar turismo. Las vacaciones pagas, la reducción de la jornada laboral y la introducción de los días de descanso, son solo algunos de los ejemplos que contribuyeron a que los trabajadores comenzaran a disponer de tiempo ocioso y capital financiero para dedicar al turismo. Así nació el denominado turismo de masas fordista o industrial, característico del Siglo XX (Bertoncello, 2002), llamado así en correspondencia con la forma de producción de la época: en cadena, generando productos turísticos de forma masiva, indiferentes unos de otros (Osorio García, 2010). Este tipo de turismo, surgido luego de la Segunda Guerra Mundial, se caracterizó por consumidores que buscaban adquirir paquetes de viajes organizados para reducir su incertidumbre a la hora de viajar, siendo los principales destinos de sol y playa. De este modo, la oferta resultaba controlada, los

lugares eran seguros y homogéneos (Richards, 2017), y estandarizada; y el consumo, masificado e impersonal. El modelo de masas de esa época fue caracterizado por una pobre diferenciación en las actividades y espacios para visitar, la actividad se basaba en la observación y contemplación (Osorio García, 2010).

Aunque la imagen y los estereotipos son factores que siempre predominaron en el mundo del turismo, a fines de la década de los ochenta y principios de los noventa prevaleció un fuerte deseo por consumir espacios vinculados al medio ambiente natural y cultural (Santana Talavera, 2003). La variación en la forma de producción, los avances tecnológicos y los cambios sociales de la década de los noventa tuvieron rápidas consecuencias en la esfera del turismo (Osorio García, 2010), sumado a los importantes costos e impactos imprevistos de la actividad en los destinos donde concurrían las personas de forma masiva, a la alta rivalidad entre aquellos y a la mayor aptitud de circulación y exigencia de los turistas (Santana Talavera, 2003). Con respecto a los cambios sociales, cabe mencionar que a la vez que se flexibilizó el tiempo y el espacio laboral, las mujeres ya habían logrado ser incluidas en él y los jubilados comenzaron a gozar de beneficios económicos, por lo que cada vez más grupos de la sociedad tuvieron acceso a dicha práctica (Osorio García, 2010)

El resultado en las prácticas turísticas se vio reflejado en los siguientes aspectos: búsqueda de productos diferenciados; viajes desestructurados, a lo largo de todo el año (Machado Chaviano & Hernández Aro, 2008); nuevos destinos y por lo tanto nuevos productos; mayor cantidad de viajes de larga y corta distancia; aumento de los traslados con finalidades específicas como práctica de deporte, educación, cultura, religión, negocios, entre otros; incremento de los viajes organizados de forma independiente. Los turistas no se vieron en la necesidad de consumir paquetes ya armados que incluían todo. Ya que cada vez más personas se vieron interesadas en nuevas formas de placer que velaban por el cuidado ambiental y cultural (Osorio García, 2010), se configuraron nuevos productos, adaptándose a las nuevas exigencias de estas (Santana Talavera, 2003).

El respeto y conservación de los recursos medioambientales, culturales y sociales, fue una de las tendencias que surgió durante esta época (Pérez del Moral, 2014).

### **2.1.1 Turismo Cultural**

Se presentan diversas tipologías para indagar al turismo, una de ellas es la llamada turismo cultural. Resulta de gran complejidad establecer una definición única por el hecho de que tanto el término turismo como cultura son demasiado amplios y dinámicos, pudiendo ser definidos de diversas maneras (Richards, 2002), dependiendo el autor que se considere y el punto de vista de donde este parta. En adición, los turistas poseen las más variadas motivaciones para realizar turismo cultural, de modo que los perfiles de estos resultan de los más numerosos (Velasco Gonzalez, 2013). Por lo tanto existen diversas definiciones, algunas más amplias y otras más específicas. La Organización Mundial del Turismo lo define como “un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico. Estos atractivos se refieren a un conjunto de elementos materiales, intelectuales, espirituales y emocionales distintivos de una sociedad que engloba las

artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas con sus formas de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones” (Organización Mundial del Turismo, 2019, p.31).

Por su parte, el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS, por sus siglas en inglés) a través de su Carta de Turismo Cultural, define a esta misma práctica, siguiendo las directrices de la OMT, como “aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines, el conocimiento de monumentos y sitios histórico-artísticos”, en los cuales se generarán impactos tanto positivos como negativos, resaltando de esta forma la importancia de su mantenimiento, protección y respeto hacia ellos (Consejo Internacional de Monumentos y Sitios, 1976). Por su parte, Richards proporciona dos definiciones, una conceptual y otra técnica. La primera hace referencia a la actividad como “desplazamiento de las personas desde sus lugares habituales de residencia hasta los lugares de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales” (Richards 1996 en Richards, 2002, p.70). Mientras que la definición técnica la conceptualiza como “cualquier movimiento de personas hacia atracciones culturales como sitios de patrimonio, manifestaciones artísticas y culturales, música, teatro o danza, fuera de su lugar habitual de residencia (Richards en Velasco Gonzalez, 2013, p.11). Esta última resulta interesante pues permite remarcar el hecho de que los turistas culturales consumirán productos y experiencias culturales, dentro de las cuales se encuentra la visita al museo.

En esta tesis nos limitaremos a mencionar que dicha práctica podría ser generadora de efectos positivos pero también negativos para las sociedades de acogida. Desde el punto de vista de la cultura, la connotación de estos dependerá del contexto y tipo de práctica que realicen los visitantes. El estudio de la relación entre visitante y locales también ha traído sus correspondientes discusiones (Barretto, 2007), tema que solo mencionaremos ya que excede los límites de este trabajo.

Algunas de las tantas prácticas posibles bajo el espectro del turismo cultural permiten el acercamiento a acontecimientos pasados, de interés para los individuos ante una internalización cultural; las cuales se verían ligadas al concepto de identidad. En algunas ocasiones el turismo fue la actividad que salvó la integridad del patrimonio histórico debido a su mantención, la cual permitió la preservación y el rescate de la memoria; elemento que permite a los individuos mantener su identidad. De esta forma, la práctica permite que la comunidad local se vea involucrada en el rescate de la memoria colectiva (Barretto, 2007). Los sitios proporcionados de elementos naturales y culturales, que dotan de importancia y unen un ideal del pasado y la tradición, son de esta forma recuperados, protegidos y cuidados mediante su conservación en forma de monumento; aunque deberán restringir sus usos, estetizarlos y recrear los acontecimientos allí ocurridos (Santana Talavera, 2003).

Por más que los individuos se interesen en la historia y el patrimonio, no se debe olvidar que estos se encuentran en su momento de ocio. Esto no quiere decir que no se vean atraídos por aspectos culturales pero sí permite remarcar el hecho de que están de vacaciones, por lo que en algunos casos, no estarán interesados en conocer en profundidad los acontecimientos presentados, sino que se verán motivados por

consumir aquello que se les presenta como un producto turístico que se adapta a sus gustos y necesidades (Martin de la Rosa, 2003). Como se dijo anteriormente, los perfiles de los visitantes y sus intereses resultan de los más diversos; será necesario entonces que los productos sean lo suficientemente amplios como para atraer a un número amplio de visitantes. En este sentido, lentamente en sitios de interés cultural como por ejemplo los museos, se fueron sumando actividades destinadas a niños, expertos, grupos numerosos de personas, individuos que disponen de un tiempo breve y limitado para realizar la visita, entre otras (Velasco Gonzalez, 2013).

Cuando se activa patrimonialmente el pasado, ya sea en forma de museo, monumento, conmemoración, acto, entre otros, los hechos son (re)interpretados (Prats, 2005). De esta forma surge la necesidad de determinar un espacio físico que funcione como referente a modo de transformarlo en sitio de interés para los visitantes. La existencia de materiales informativos y la realización de visitas guiadas son elementos que verdaderamente potenciarán la visita de los turistas en estos espacios. Dependiendo del tipo de encuentro entre el guía y el turista y las particularidades de cada uno, se resaltarán algún aspecto u otro sobre el pasado, generándose diversas narraciones sobre los acontecimientos. La esencia del pasado no variará pero cada persona ajena a ello tendrá distintas preguntas y resaltarán diferentes aspectos; por ello el guía tomará lugar de narrador, intentando responder de la manera más adecuada a las incertidumbres de cada uno. De esta forma, se esclarece que por un lado la actividad turística toma los acontecimientos del pasado y los transforma en narrativas, convirtiéndolo en un producto dirigido al turista: guías, folletos, entre otros. Por otro lado, los hechos son dotados de diversos significados dependiendo del encuentro que se realice entre turista-guía, de forma que se genera un beneficio intangible pero no por ello menos valioso (Fischman, 2009).

Siguiendo a García Canclini (1995), entendemos a la cultura como la “producción de fenómenos que contribuyen, mediante la representación o reelaboración simbólica de las estructuras materiales, a comprender, reproducir o transformar el sistema social” (p.60). Mediante ella, los individuos serán capaces de entender, saber, propagar y buscar información sobre el sistema social; por ello adquieren gran importancia los elementos simbólicos, objetivos y subjetivos al mismo tiempo. No se debe dejar de considerar que la cultura ha variado debido al sistema capitalista. En él, por la presencia de la actividad turística con individuos interesados en la cultura, esta suele ser diluida por intereses económicos (García Canclini, 1984), tema en el que nos centraremos más adelante. Por lo tanto, la cultura comenzó a ser percibida y ofertada desde dos posiciones: una en relación a su concepción como algo novedoso o fuera de lo común, aspecto que sobrepasa los límites de este trabajo, y la otra haciendo alusión a que la cultura empieza a ser ofrecida como producto, es decir ofertada y consumida de igual forma que un producto de consumo masivo, tema en el cual nos centraremos más adelante. Para que el producto cultural pueda ser adquirido por muchas personas al mismo tiempo, debe ser presentado de forma resumida en cuanto a contenido y tiempo demandado. De esta forma, los sitios culturales como museos o monumentos, se fueron consolidando como espacios de consumo (Velasco Gonzalez, 2013).

Si bien una de las motivaciones del turista cultural es la búsqueda del patrimonio, pudiendo ser este religioso, arqueológico, industrial, civil (Ruiz Baudrihaye, 1997),

entre otros que surgen a medida que se extiende el concepto de cultura (Barretto, 2007); existen múltiples sub prácticas que se corresponden con intereses específicos (Caro et al, 2015). Existe un grupo en particular que se ve atraído por el consumo de sitios de recuerdos y memorias (Nora en Pereiro, 2004), territorios donde ocurrieron los más diversos y trascendentes acontecimientos históricos. Las personas, al frecuentar estos sitios en carácter de turistas interesados en el valor histórico, han dado origen a una práctica específica dentro del turismo cultural: el turismo de memoria (Candau en Pereiro, 2004); práctica que será comentada en las siguientes páginas.

La diferencia más marcada en el turismo posmoderno radica en la estructura del viaje que, como se mencionó antes, se vio modificada por distintos acontecimientos (Osorio García, 2010). De esta forma la cultura ya no es solamente observada sino que se consume (Pérez del Moral, 2014).

Algunas de las características del turismo de masas en la posmodernidad mencionadas por este autor son:

- Notable predominio de la imagen. Gran importancia de la estética a la hora de hacer turismo.
- La cultura se transforma porque el objetivo es alcanzar al mayor número de visitantes posibles.
- La autenticidad pierde importancia. Se busca lo cómodo y agradable. Al turista no le importa que los elementos que se le ponen a disposición sean réplica, siempre y cuando resulten atractivos.
- Transformación de los sitios en base a los gustos de los turistas y visitantes para ser considerados dentro del mercado como opción de destino.
- Búsqueda de reconocimiento social. El turista busca cierto prestigio por visitar determinados sitios “exclusivos” o “exóticos” (Pérez del Moral, 2014).

Por lo tanto, los destinos se transforman por y para el turismo, siendo su nivel de atractivo importante para garantizar el éxito en el mercado de viajes. Los sitios deberán cumplir en cierta forma con las expectativas de los visitantes, las cuales están basadas, en la mayoría de los casos, en estereotipos. De esta forma, se pueden llegar a encontrar ciertos sitios que muestran lo más superficial de ellos, alejados de su verdadero significado o esencia; convirtiéndose en un espectáculo, en una representación meramente para atracción del turismo. Estos signos denotan que se está frente a una banalización cultural (Pérez del Moral, 2014), aspecto que consideraremos más adelante.

Ahora bien, si se pretende sintetizar los puntos más importantes en lo que respecta a los turistas culturales, cabe señalar que si bien en sus orígenes eran apreciados como codiciables: poseedores de conocimientos y poder adquisitivo, capaces de dirigirse a lugares que no todos llegaban (Richards, 2002), caracterizados por su alto nivel de conciencia ambiental, por su estimación a las diferencias culturales (Otero, 2000), por la búsqueda de lo auténtico y su traslado determinado por la intención de conocer tanto el lugar como la población local y sus costumbres; en la actualidad nos encontramos con distintos tipos de turistas culturales que se comportan de las maneras más diversas. En pocas palabras se los podría reunir en tres grandes grupos:

especialistas, motivados y ocasionales. Estos últimos son los que se dirigen a conocer sitios culturales por el mero hecho de que se cruzó en su itinerario de viaje o para “matar” el tiempo de ocio (Pastor Alfonso, 2003), de forma que ya no son todas las visitas pensadas con un propósito y meditadas (Richards, 2002). Este grupo es el más numeroso y es conocido como turismo cultural de masas (Pastor Alfonso, 2003).

Este turismo cultural masivo se puede explicar por la puesta en valor de los destinos orientada hacia una cultura popular, es decir, dirigidos a personas con intereses culturales generales. No se puede dejar de lado el fenómeno de la globalización, que claramente contribuyó al conocimiento y desarrollo de nuevos productos culturales en distintas partes del mundo (Richards en Otero, 2000). Frente a la masificación del turismo cultural se puede recaer en grandes riesgos debido a la fragilidad de este tipo de producto, que podría verse afectado y consecuentemente modificado por la presencia de un numeroso contingente de visitantes (Ruiz Baudrihayé, 1997).

El turista cultural participa de forma activa en un proceso que modifica los contextos culturales en los que irrumpe (Delgado, 2002). De esta forma, la presencia de un turismo masivo, cualquiera sea su tipo, en un espacio o museo memorial, generaría impactos tanto positivos como negativos. Dentro del primer grupo, se hace referencia a que cada vez más personas conocerían la existencia de dicho espacio memorial, y consecuentemente los hechos que allí se exponen. El aumento en la llegada de visitantes se vería traducido en un incremento en los ingresos del sitio, si es que este no fuese de libre acceso. En relación a los efectos negativos, la llegada de un turismo masivo podría poner en riesgo tanto al espacio como la integridad de los acontecimientos allí relatados, por la inclusión de los sitios en el mercado. Este se rige por reglas que pueden oponerse totalmente a la función y finalidades del espacio museístico, sumado al comportamiento de los visitantes, que si no resulta adecuado, impactaría de forma negativa en la dinámica de aprendizaje, reflexión y duelo que presuponen estos espacios memoriales (Brett et al en Maceira Ochoa 2012).

## **2.2 Memoria**

La palabra memoria propiamente dicha hace referencia a la “facultad psíquica con la que se recuerda” (Moliner en Jelin, 2002, p.18), es decir, retener cosas en la mente. En esta tesis entendemos a la memoria como un ejercicio individual por lo que cada persona tendrá sus propios recuerdos. No obstante, estas se encuentran insertas en una sociedad, por lo que el pasaje de lo individual a lo social ocurrirá de forma obligatoria. La memoria es elaborada siempre que haya un grupo de personas que comparta una cultura. Mediante el acto de recordar, u olvidar, el pasado cobra sentido en su relación con el presente y en función de expectativas futuras. De esta forma, nuestro posicionamiento teórico es a partir de la perspectiva de Jelin (2002), quien sostiene que el individuo busca activar la memoria en el presente por un deseo o sufrimiento, unidos a veces por la intención de expresarla; por ende, el pasado siempre estará cargado de sentimientos. Habrá entidades sociales que intentarán representar de forma material estos acontecimientos pasados, elaborando diversos productos culturales que serán entendidos como “vehículos de memoria” (Jelin, 2002, p.27), entre los que se encontrarían libros, museos, monumentos, películas o libros de historia (Jelin, 2002).

Resulta imposible relatar los hechos pasados en su totalidad, por lo que la memoria implicará inevitablemente olvidos y silencios, adquiriendo un carácter selectivo. De esta forma existirá un olvido inevitable en la permanencia y actividad del individuo y grupos (Jelin, 2002). Pese a ello, el objetivo de la memoria es el de proteger al pasado del olvido (Silva Alves de Oliveira et al, 2019). Es conceptualizada como un proceso social de relación, conservación, resignificación y transmisión del pasado, y por lo tanto, como una fuente rica para extraer lecciones para la defensa de los derechos humanos (Maceira Ochoa, 2012). No solo sirve para dar a conocer y atribuirle un significado que pudo tener un hecho en el pasado, sino que se utiliza como idea para repensar el presente (Valcuende y Narotzky en Maceira Ochoa, 2012).

A finales del Siglo XX el concepto de memoria se vio en todo su esplendor (Gonzalez Vazquez & Mundet i Cerdan, 2018), de modo que fue abordado por diversos autores desde distintas miradas.

Maurice Halbwachs (1968, p.57), desde una perspectiva sociológica, define a la memoria como una “facultad específicamente individual, es decir, que aparece en una conciencia limitada a sus únicos recursos aislada de las demás, y capaz de evocar, por voluntad propia o por casualidad, los estados por lo que pasó anteriormente”. Este autor remarca la importancia de la existencia de testigos para que se produzca memoria, ya que son capaces de recordar, es decir, de reproducir los hechos del pasado mediante circunstancias presentes. Fue el primero en acuñar el término “memoria colectiva”. Este autor plantea que los hechos pasados, al ser “seleccionados y reinterpretados según las sensibilidades culturales, los dilemas éticos y las conveniencias políticas del presente” se convierten en memoria colectiva, de forma que “la persona se comporta como parte de un grupo que contribuye a evocar y mantener recuerdos impersonales”. Si bien cada individuo posee su propia memoria, se crea un marco en donde se reúnen todos los pensamientos individuales. Estos “representan corrientes de pensamiento y experiencias en las que solo encontramos nuestro pasado porque ha sido atravesado por ellas”. Los marcos sociales varían y es por ello que el concepto de memoria no es estático, sino que estará influenciado por los cambios que ocurran en la sociedad. En resumen, un grupo de personas, al vivir en sociedad, recuerdan en común y se apoyan unas memorias en otras para ratificarlas, por lo que habrá tantas memorias colectivas como grupos de personas (Halbwachs, 1968).

Según esta concepción de memoria colectiva, se requiere que la persona haya participado o protagonizado el hecho en cuestión, vinculándose directamente con la idea de testimonio. El testimonio refuerza o debilita, según el caso, la ocurrencia del evento, tornándose de esta forma, memoria para un grupo (Silva Alves de Oliveira et al, 2019). Es por ello que la memoria colectiva no existe sin los testimonios de las personas que vivenciaron el hecho, o sea de la memoria individual de cada uno de ellos.

Por otra parte, el historiador Pierre Nora [(1992) 2008] define al concepto de memoria en contraposición al concepto de historia. De esta forma, para Nora, la memoria es entendida como:

La vida, encarnada por grupos vivientes, por ello está en evolución permanente, abierta a la dialéctica del recuerdo y de la amnesia, inconsciente de sus deformaciones sucesivas, vulnerable a todas sus utilizaciones y manipulaciones, capaz de largas latencias y repentinas revitalizaciones. Siempre es actual, un lazo vivido en el presente eterno [...] Por ser afectiva y mágica, la memoria solo se ajusta a detalles que la reafirman; se nutre de recuerdos borrosos, empalmados, globales o flotantes, particulares o simbólicos. Es sensible a todas las transferencias, pantallas, censuras o proyecciones [...] Instala el recuerdo en lo sagrado. (p. 20-21)

Para este autor, la memoria es fruto de un conjunto de personas, haciendo referencia a la existencia de “tantas memorias como grupos”, punto en común con Halbwachs. “Es por naturaleza múltiple y desmultiplicada, colectiva, plural e individualizada [...] Se enraíza en lo concreto, el espacio, el gesto, la imagen y el objeto [...] La memoria es un absoluto” (p. 21). El autor sostiene que la memoria se ve inmovilizada por la historia, ya no siendo resultado de su propia voluntad, perteneciente a un grupo ni englobadora, sino que se transformó en una memoria obligada, incorporada individualmente como una orden, resultando consecuentemente en una memoria que reúne y conserva recuerdos. De esta forma, lo que se llama memoria no es más que el acumulación de situaciones que no podemos recordar, conjunto profundo de aquello que en algún momento resultará necesario tener presente (Nora, [(1992) 2008]).

### 2.2.1 Lugares de Memoria

Si bien Francia años atrás se vio absorta en una era conmemorativa, esta se ha difundido a todas las sociedades contemporáneas. El deseo de recordar y homenajear se vio plasmado en la construcción de lugares de memoria, concepto instaurado y estudiado por el historiador Pierre Nora [(1992) 2008].

Los lugares de memoria resultan “simples y ambiguos, naturales y artificiales, abiertos inmediatamente a la experiencia más sensible y, al mismo tiempo, fruto de la elaboración más abstracta” (Nora, [(1992) 2008] p. 33), intentan entender al pasado mediante su utilización y reproducción en el presente, construyendo un vínculo entre la historia y la memoria. Esta articulación entre la memoria y la historia es lo que los constituye. La memoria colectiva se manifiesta en ellos de forma involuntaria. Son lugares en donde coexisten componentes materiales, simbólicos y funcionales en distintas jerarquías (Nora, [(1992) 2008], 1988).

Los lugares de memoria no necesariamente deben ser materiales, sino que pueden adoptar una forma inmaterial; “simples memoriales, monumentos, lugares históricos, ceremonias conmemorativas, emblemas o divisas, hombres-memoria, instituciones típicas o códigos fundamentales. La gama de objetos posible es infinita” (Nora, 1988, p.20). Son ante todo, vestigios. En ellos sobrevive un deseo de recordar un acontecimiento porque la historia no lo hace. Se erigen por la creencia de la inexistencia de una voluntad de memoria, en otras palabras, si lo que allí se conmemora no estuviera en riesgo, no se construiría un espacio para su memoria. En adición, para que estos sitios se constituyan debe primar un deseo de memoria, sin este, los lugares de memoria serán solamente lugares de historia (Nora, [(1992) 2008], 1988).

Si bien son sitios absortos en sí mismos de forma superabundante, centrados en su identidad y condensados sobre su nombre, están constantemente abiertos a la renovación de sus significados y la expansión que ello supone, por lo que pueden experimentar transformaciones (Nora, [(1992) 2008]).

Por todo lo expuesto anteriormente, los museos memoriales se encuentran catalogados bajo el concepto de lugar de memoria.

### **2.2.2 Usos de la memoria: ejemplar y literal**

Volver sobre hechos pasados es sinónimo de rescatar la memoria de forma que estos serán interpretados bajo la lógica presente. El papel que el pasado toma en el presente se ve relacionado con los distintos usos que se hagan de una memoria social, de forma que los hechos pueden ser tomados, de acuerdo con Todorov (2000), de forma literal o ejemplar. El primer uso se refiere a que los eventos son conservados, tal como lo indica la palabra, en su literalidad, es decir, exactamente de la forma en qué ocurrió; lo que genera que no pueda manifestarse de otra manera, sino que el acontecimiento queda aferrado y sometido al pasado. Este tipo de memoria es llamada “memoria a secas”, cualquier tipo de sentimiento o reflexión que supone su evocación quedaría anulada debido a que es fijado en un segundo plano, restándole importancia y no pudiendo establecer lazos con el tiempo presente. El uso excesivo de la memoria en su forma literal supondría incurrir en desgracias debido a que los acontecimientos presentes dependerían del pasado (Todorov, 2000).

En contraposición, el uso ejemplar de la memoria supone que el suceso sea utilizado como paradigma, de forma que sea posible establecer semejanzas entre situaciones diferentes. Estos puntos en común permitirían construir un ejemplo, del que se podría deducir una enseñanza o aprendizaje. El pasado es visto a la luz del presente, de modo que sirve como herramienta para enfrentar situaciones semejantes que puedan ocurrir en un futuro (Todorov, 2000).

El concepto de memoria ejemplar es criticado por algunos autores, los cuales sostienen que los hechos pasados son únicos y mediante este uso pueden perder significación; apelan a la especificidad y singularidad de los mismos. Aquellos teóricos que refutan estas críticas se centran en el hecho de que la memoria ejemplar universaliza hasta cierto punto. El conjunto de características del acontecimiento no se pierde, simplemente se vinculan hechos presentes con circunstancias del pasado, estableciendo vínculos que permiten extraer igualdades y desigualdades, permitiendo actuar de forma justa.

¿Cómo afirmar que un fenómeno es único si jamás lo he comparado con algo? [...] Quien dice comparación dice semejanzas y diferencias. Hablando de los crímenes del nazismo, varias comparaciones acuden a la mente, y todas ellas nos permiten —aunque en grados diferentes— avanzar en su comprensión. (Todorov, 2000, p.24-25).

### **2.3 Turismo de Memoria**

El turismo de memoria, si bien se originó en los años 20 del Siglo XX, cuando las personas se vieron interesadas en visitar espacios donde había tenido lugar la Primera Guerra Mundial; la práctica tal como se la conoce hoy, nació en Francia en el Siglo XXI

como resultado de la puesta en valor patrimonial de estos espacios de disturbios, bien ya sean vinculados con los conflictos bélicos de dicho siglo como con el Holocausto (González Vázquez, 2014).

La práctica consta de la visita a aquellos sitios de memoria puestos en valor, ya sea en forma particular o como parte de un conjunto, que hacen uso de soportes pedagógicos velando por la transmisión de un mensaje ético; apelando a cuestiones como la paz, el civismo, la democracia y los derechos humanos. Se trata de proporcionarles a las personas un lugar para realizar el duelo al mismo tiempo que recuerda, conoce y acepta el pasado (Guixé, 2008). Una de sus principales finalidades es la de difundir un conjunto de cualidades pertinentes de un determinado acontecimiento histórico a través de la enseñanza (González Vázquez, 2017), contribuyendo a procesos de interpretación, invitando a sus visitantes a la reflexión de los atroces hechos ocurridos en el pasado (González Vázquez & Mundet i Cerdan, 2018). Es concebida como una práctica pedagógica donde se busca evocar la conciencia histórica de los turistas, entendiendo al hecho como algo más que un simple recuerdo, al mismo tiempo que se lo reconoce y se lo acepta, por muy duro que sea (Urbain en González Vázquez, 2014). De esta forma, el aspecto educacional es la razón de ser de estos espacios turistizados. Se busca en estos una gestión que propicie presentar los hechos del pasado a luz del presente (González Vázquez, 2017). Entre las motivaciones de los turistas de memoria se encuentran el enriquecimiento cívico y cultural basado en el pasado (Guixé en Maceira Ochoa, 2012).

La realización de este tipo de turismo es considerada como agente de recuperación de valores culturales e históricos aunque en algunos casos es elaborado meramente como producto, para ser aceptado en el mercado de viajes y así consumido por grandes cantidades de personas; lo que genera, consecuentemente, que el atractivo se oriente más a los gustos de los visitantes que a los ciudadanos habituales (Martínez Gutiérrez, 2018). La llegada del turismo a sitios históricos o museos presupone un acondicionamiento del lugar para ellos de forma que cuenten con una infraestructura adecuada que conste de restaurantes, tiendas de *souvenir* y todo aquello fomentado por el ámbito de la publicidad. De esta manera florece el hecho de que el turismo de memoria conlleva a la cosificación de los hechos pasados debido a que los espacios son alterados de forma que dejan de proporcionar un mensaje, son embellecidos, se adentran en la búsqueda de un beneficio que compense la inversión; resultando como aptos para el consumo debido a la industria del turismo y del espectáculo (Traverso, 2011). Este aspecto será desarrollado con mayor profundidad en las siguientes páginas.

Debido a que el museo se transforma en el mayor atractivo para el turismo cultural (Maceira Ochoa, 2012), los museos memoriales lo serán, entre otros sitios, para el turismo de memoria. Será necesaria el desarrollo de una adecuada estrategia de la institución sumada al aprovechamiento de las herramientas de difusión que se encuentren al alcance, para que de esta forma se consiga el fin educacional que persiguen estos sitios (González Vázquez & Font Agulló, 2016).

### 2.3.1 Museos Memoriales

Los bienes memoriales son aquellos emplazamientos con un significado histórico y de memoria específico que aluden a un pasado de consecuencias irremediables y desgraciadas, que producen dolor en quienes lo recuerdan. Por ello, los sitios de memoria son catalogados como generadores de fuertes emociones. Su construcción podría ser resultante de dos procesos históricos: la omisión o la humillación de la sociedad en la que ocurrió dicho hecho (González Vázquez & Font Agulló, 2016).

El panorama de fines del Siglo XX fue propicio para la emersión de los museos memoriales (Maceira Ochoa, 2012), siendo su apogeo entre los años 1990-2000 (Velazques Marroni, 2011). El Holocausto fue el suceso que desencadenó este tipo de museos; se construyen como sitios donde conocer y reconocerlo, donde poder llevar a cabo el duelo, la conmemoración y aprender de él (Maceira Ochoa, 2012).

Estos espacios que evocan la memoria se encargan a su vez de dar a conocer parte de la historia, que efectivamente ocurrió en otro espacio temporal y espacial, como por ejemplo el Holocausto, que tuvo lugar específicamente en Europa pero que dejó marcas en todo el mundo. En comparación con el mundo del entretenimiento, las instituciones museales permiten el contacto directo con el objeto material (Wechsler, 2015). En los museos memoriales se apela a una mayor cantidad de testimonios pues son lugares donde se coleccionan hechos y lecciones; elementos necesarios para fundamentar la creación de estos sitios y sus funciones. Se coleccionan memorias, que invitan a la reflexión (Maceira Ochoa, 2012).

Nacen como una nueva clase de museo, un nuevo producto para hacer frente a las nuevas necesidades sociales (Velazques Marroni, 2011). Están destinados a abordar un hecho concreto en la historia, en esta tesis nos centraremos en la Shoá; con la voluntad de reconstruirlo desde una mirada en particular y por diversos motivos. Su principal función es la conmemoración del hecho, al mismo tiempo que aportan a la construcción de la memoria colectiva (López Benito & Martínez Gil, 2014); proporcionando de sentido y pertenencia a quien forma parte de una sociedad (Torres Ayala, 2020).

Los museos memoriales generan la posibilidad de conocer el pasado y aprender de él, propician consejos para las generaciones futuras, sirven para sensibilizar a los indiferentes y también cumplen el rol de ser un lugar de terapia para los visitantes; ya que, es en estos sitios donde la memoria se materializa y se abre al debate (López Benito & Martínez Gil, 2014). Procuran unir a la sociedad, promover la autoevaluación y reflexión, y dotar a la historia de sentido en el presente, con el fin de que no se repitan los hechos (Maceira Ochoa, 2012). A su vez, sirven para reunir y ampliar los testimonios de las víctimas, sean o no sobrevivientes. Son lugares para realizar el duelo tanto individual como colectivo, para reflexionar y tomar conciencia de lo ocurrido (Torres Ayala, 2020); procurando un posicionamiento ético respecto de este (Maceira Ochoa, 2012). Son espacios donde se muestra el horror vivido con el fin de luchar contra el olvido. Se conciben como atractivos porque acercan hechos pasados a la sociedad actual para que esta se vea inmersa en el deber de memoria (González Vázquez, 2014).

Para que un espacio memorial en general y estos museos en particular cumplan con su cometido de recordar hechos pasados y encontrarse con la memoria de sus visitantes, será necesario que comuniquen utilizando elementos característicos, estableciendo un camino determinado para evocar los recuerdos de estos, de forma que sean capaces de entender lo que el espacio busca proporcionar. El aspecto estético de estos sitios comienza a cobrar importancia, se apunta a la originalidad tanto para captar la atención como para que los eventos narrados sean respetados (Fischman, 2009).

El pilar de los museos memoriales es la educación, ya sea a través de experiencias o de acciones. El fin entonces sería modificar las actitudes de los visitantes mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje para que, una vez conocido el hecho en cuestión, no ocurra de nuevo (López Benito & Martínez Gil, 2014). Por lo tanto, el visitante pasa a ser reconocido como el centro del museo (Velazques Marroni, 2011). Para la educación de los mismos se apela a la museografía, es decir a los propios contenidos dispuestos en el espacio. Esta se puede ver complementada con programas educativos como las visitas, talleres para niños y actividades culturales para adultos (López Benito & Martínez Gil, 2014). Cuando el individuo durante una visita realiza una pregunta, el guía o la persona a cargo tomarán cierta postura, determinando de qué forma enfrentarse a las inquietudes del visitante, proporcionándole una narración; por lo que en estos espacios se genera un enfrentamiento constante al pasado (Fischman, 2009). Las actividades pedagógicas apelan a convertir al museo en un sitio de conciencia, un sitio propicio para que los visitantes puedan ejercerla (Maceira Ochoa, 2012). Es necesario trabajar los hechos del pasado para que el público sea capaz de combinar productivamente imágenes y sentidos, logrando una interpretación de lo que está observando; que sientan y aprendan. Al fin y al cabo, el museo memorial debe facilitar el aprendizaje e invitar a la reflexión; desarrollando propuestas para que el visitante logre ponerse en el lugar de la víctima. El desafío está en utilizar las estrategias y procesos adecuados para la producción o consolidación de una cultura que ayude a diferenciar lo admisible de lo inadmisibles (Maceira Ochoa, 2012). Se busca penetrar en sus mentes para que se hagan preguntas y se cuestionen sus propios pensamientos; para ello, resulta fundamental activar su capacidad sensitiva y emocional (Perez en López Benito & Martínez Gil, 2014).

Es importante que las exposiciones museográficas en estos sitios no se encuentren centradas plenamente en el pasado; la clave está en coordinar el dualismo pasado-modernidad en dos aspectos. Uno se refiere a considerar el contexto político y social de la época donde tuvieron lugar los acontecimientos, de forma que se puedan establecer semejanzas entre aquella situación y la presente. El segundo aspecto se refiere a la utilización de tecnologías avanzadas en la muestra. Estas dos cuestiones apuntan no solo a las generaciones más antiguas, más próximas al acontecimiento de los hechos, sino que velan por acercarse a las generaciones más jóvenes, aproximando el pasado al presente (Puydebat en Guixé, 2008).

Por ahora nos limitaremos a mencionar que el Holocausto fue el hecho que más destinos memoriales conoció; como museos, monumentos, entre otros, en todo el mundo occidental. Los dos centros de documentación más importantes son El Museo de la Historia del Holocausto Yad Vashem (Jerusalén) y el Museo Memorial del Holocausto de Estados Unidos (Washington D.C) (Gutiérrez Bravo, 2018). También se

cuenta con un Museo del Holocausto en la Ciudad de Buenos Aires, sobre el cual trabajaremos en profundidad en los siguientes capítulos ya que es el objeto de estudio de esta tesis.

Si bien los museos que tratan esta temática alrededor del mundo occidental difieren entre sí, hay ciertos componentes que comparten. Estos son: existencia de comentarios y testimonios de las víctimas, poemas, frases y en algunos sitios hasta criptas o urnas; exposición del hecho sin recaer en imágenes o situaciones desagradables o explícitas que puedan repercutir al visitante, se utilizan referencias simbólicas o metafóricas; balance entre la exposición de los hechos y el uso de testimonios (Wieder en Roigé, 2016).

## **2.4 Turistificación y Banalización**

El término turistificación en este trabajo es tomado como un proceso mediante el cual un hecho histórico, social o cultural adquiere valor comercial dentro del mercado de viajes. Para que -dicho hecho- pueda ser comercializado, es necesario que adquiera ciertas cualidades (Gobi en Sanmartín Sáez, 2019). De acuerdo con Knafou (en Bertoncello & Luso, 2016), este proceso de transformación aplicado a sitios, se basa principalmente en que sus objetivos varían por la presencia del turismo, pasando por determinados procesos que guían al mismo hacia una concepción de este como destino turístico.

Esta expresión fue utilizada mayormente para describir al fenómeno que sufrían las ciudades cuando se convertían en destinos turísticos *per se* por la presencia del turismo urbano (Bertoncello & Luso, 2016), que surgió a mediados del Siglo XX como resultado de un número cada vez mayor de personas interesadas en conocer y visitar ciudades y barrios. Estas comenzaron a transformarse en espacios capaces de ser consumidos basándose en una lógica mercantilista (Martínez Gutiérrez, 2018).

Para su puesta en valor recurrían a la patrimonialización tanto material, mediante su restauración y embellecimiento, como simbólica, desarrollando narrativas y aludiendo a la tematización. De esta forma, quedaba en evidencia la importancia que se le atribuía a la imagen de las ciudades: el foco estaba en la belleza de estas, de cara a satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes (Bertoncello & Troncoso, 2014). Cuando este tipo de turismo comenzó a ser masificado se acuñó al término turistificación para hacer referencia específicamente a los impactos generados por este en los centros urbanos, donde toda la oferta se ponía a disposición del turista (Sanmartín Sáez, 2019). Esta orientación hacia las necesidades de los visitantes implicaba una alteración en la función del espacio, debido a que se comenzaban a desarrollar actividades vinculadas directa o indirectamente con el consumo de estos. Muchas veces los centros urbanos atravesaban estos cambios por el beneficio económico que percibían por el gasto que efectuaban los turistas. Pero no todo era color de rosas: este proceso tuvo múltiples consecuencias en los espacios. Por ejemplo, en las ciudades y barrios que se convirtieron en sitios para el consumo, se pudo observar una pérdida de identidad del lugar, el desplazamiento de negocios locales y de la población local (proceso de gentrificación) y la aparición de tiendas de *souvenir*, entre otros. Cabe destacar que este proceso no se manifestó de igual manera en todos los espacios ya que depende del volumen y características de los visitantes, así como de las condiciones propias del lugar (Calle Vaquero, 2019).

Este proceso no fue meramente exclusivo del Siglo XX, sino que avanzado el Siglo XXI, con un aumento de personas viajando y un mayor número de destinos y sitios ofrecidos, el fenómeno de turistificación no cedió; las ciudades se orientaron cada vez más a cubrir las necesidades de sus visitantes (Espinar Cortés, 2018). Hoy en día el foco está en ser un centro de recepción para los turistas culturales posmodernos que en general buscan realizar actividades de consumo. Los centros urbanos, al vincularse con actividades como el consumo y el ocio, inevitablemente apelan a un sentido utópico de la misma. De esta forma, las ciudades en particular pero aplicable cualquier espacio abatido por un turismo masivo en general, son convertidas en monumentos con propósitos comerciales y políticos, simplemente como espectáculos temáticos de forma que se anula en ellas toda posibilidad de desarrollo de otra actividad que no sea la visita de turistas (Delgado, 2002).

Las industrias culturales, ligadas al proceso de mundialización son en parte las responsables, ya que se encargan de mostrarle al turista lo que allí encontrará. Es por esto que, una vez efectuada la visita, estos buscaran aquello que les han mostrado anteriormente, antes de realizar el viaje. En este aspecto, “el turismo –también si se presume cultural– es un tipo de industria cuya función es la de proporcionar el cumplimiento de sueños” (Delgado, 2002, p.4). De esta forma, el patrimonio cultural varía en función del turismo, transformándose en algo que no es. El proceso de patrimonialización se ve cada vez más asociado a la espectacularización, es decir puede tornarse en una representación al estilo *Disney World*, proporcionando un mensaje demasiado elemental y simplemente cumpliendo como un espacio temático (Delgado, 2002).

Como mencionamos al comienzo de este capítulo, en la actualidad existen diversos tipos de turistas culturales, que ejercen dicha práctica bajo intereses y motivaciones de las más variadas. Tal como explicamos, los visitantes caracterizados como ocasionales, son los que se dirigen en mayor cantidad hacia los espacios culturales, generando el llamado turismo cultural masivo (Pastor Alfonso, 2003). De esta forma, los espacios abatidos por este podrían ser transformados. La actividad turística implicaría una simplificación o vulgarización de lo sacro, es decir que hechos u acontecimientos respetados por un determinado conjunto de personas, se volverían triviales, careciendo de sentido. Los espacios se modifican, de forma que son escenificados para cumplir con las expectativas de los turistas, alimentadas por pre conceptos que tienen del espacio, de forma que se vean atraídos y efectúen la visita. Por ello, la actividad turística podría crear espacios en donde mostrar esta trivialización (Delgado, 2002).

Si bien el proceso de turistificación se empleó originalmente para hacer referencia a la transformación de las ciudades de cara a percibir una rentabilidad económica, abandonando su principal función de espacio para la vida (Espinar Cortés, 2018), de forma que adaptaban sus elementos, o algunos de ellos, a los visitantes (Pastor Alfonso, 2003); a efecto de esta tesis, el interés recae en las consecuencias que se generan en cierto espacio por la llegada del turismo, ya sea o no masivo (Calle Vaquero, 2019). De esta forma, ¿Por qué el mismo proceso no puede ser pensado en otro sitio que también sea abatido por la llegada del turismo, como por ejemplo un museo? Y específicamente, ¿Qué ocurrirá si pensamos la turistificación en un tipo de museo en particular, como un museo de memoria?

Si este proceso de turistificación es pensando en un museo memorial, las consecuencias dentro del mismo serán otras. Se podría entonces, pensando en torno a este sitio en particular, incurrir en la tergiversación de los hechos expuestos, en la banalización de su patrimonio, o llevado a un extremo, su conversión en parque temático (Pastor Alfonso, 2003). En los siguientes párrafos, nos dedicaremos a explayar este asunto.

La presencia del turismo en los museos condiciona la puesta en escena del mismo debido a que resulta necesario proveerlo de cierto atractivo tanto a nivel museográfico como de servicios y mantener actualizada su propuesta, al mismo tiempo que resulte didáctica (Roigé, 2016). Los sitios dedicados a la exposición de acontecimientos como el Holocausto suelen iniciar un proceso de puesta en valor por y para el turismo, por el deber de memoria, por el turismo de memoria. Pueden sufrir transformaciones, dejando de ser sitios dedicados a la conmemoración de hechos traumáticos, pasando a ser territorios destinados a la realización de prácticas turísticas (González Vázquez, 2016). Será necesario que dichos museos adopten una museología destinada a los turistas, es decir, que sean capaces de abordar las necesidades y expectativas de estos para poder formar parte de distintos circuitos turísticos; de forma que el museo sea incluido en ofertas culturales y en otros itinerarios de interés para el turista posmoderno (Bote; Zamorano; Ávila en Rico Mansard, 2008).

Si bien la nueva museología indica que esta se orienta al visitante, poniéndolo como foco (Bustingorry & Mugica, 2007), en este caso no buscamos apelar a eso cuando queremos trabajar el fenómeno de turistificación en un museo memorial. Sino que lo abordamos como proceso en el cual el hecho histórico en cuestión, el Holocausto en este caso, adquiere valor para los turistas. Es decir, la turistificación es pensada como proceso en el cual el espacio destinado a la conmemoración, conocimiento de los hechos y educación de los visitantes, es modificado por la presencia del turismo, de forma que varían sus objetivos principales. El hecho de que un museo sea visto como lugar de consumo no es producto de la actividad turística sino del proceso de mercantilización de la cultura (Palacios, 2010), que explayaremos posteriormente.

Aunque el turismo es una actividad que genera impactos positivos en general, y para la gestión de un museo memorial en particular, se debe tener especial consideración en sus fórmulas museográficas y discursivas debido a las contingencias tanto físicas como simbólicas en las que se podría incurrir por la presencia de un turismo masivo en el mismo (Maceira Ochoa, 2012). La existencia de riesgos se debe principalmente al tipo de consumo cultural que desea y demanda este grupo; a la sobreexplotación de los sitios y su comercialización, que puede ir en dirección opuesta a los fines del museo; al comportamiento de los visitantes, que podría resultar en algunos casos inapropiado (Brett et al en Maceira Ochoa, 2012); y a las estrategias tanto pedagógicas como museográficas, que podrían generar en el visitante una visita capaz de ser entendida o interpretada de diversas maneras (Maceira Ochoa, 2012).

Algunos de los riesgos en los que se podría incurrir son:

- Disneyficación: Si la transmisión de conocimientos y la experiencia de los visitantes no resultan exitosas, se corre el riesgo de que los museos memoriales se vuelvan parques temáticos (Bustingorry & Mugica, 2007), sin

fines educativos, simbólicos ni espirituales, a partir de su conversión en monumento. Se puede desembocar en dicho proceso si se adoptan estrategias relacionadas con el juego antes que reflexivas o críticas, si se sobreexplota el sitio en términos turísticos y comerciales, o si se transforma en una propuesta simplista, quitándole importancia al pasado (Maceira Ochoa, 2012). Muchas veces se habla de una cierta “disneyización” o conversión en “parque temático” de los museos como resultado de una museología norteamericana de ánimo comercial. En ella, todo el espacio museístico gira en torno al turista, siendo el objetivo principal un aumento en el número de visitas y consecuentemente, una mayor repercusión mediática. Cuando la institución es vista como mero recurso económico, es porque este fue insertado en la lógica comercial (Gómez en Barrio Fernández, 2017).

- Exceso de información: resulta difícil saber cuánta información es necesaria exponer. Si es poca puede no alcanzar y si es demasiada, puede provocar saturación; al mismo tiempo que la cruda realidad de los hechos pasados puede resultar intensa y abrumadora (Maceira Ochoa, 2012).
- Banalización de la memoria y de sus sentidos: mostrando los hechos de una forma más aceptada desde el punto de vista moral o social y falseando algunos personajes o eventos para quitarle autenticidad (Maceira Ochoa, 2012). Esto suele suceder cuando se privilegia la ganancia económica proveniente de los turistas por sobre la difusión memorial (González Vázquez, 2014).

En un museo memorial, como se dijo anteriormente, la memoria forma parte de su esencia. Por ello y debido a que resulta uno de los ejes centrales en esta tesis, a continuación ahondaremos con mayor profundidad sobre lo que supondría su banalización.

De acuerdo con González Vázquez (2016), la memoria es banalizada cuando su deber pasa a ser una actividad sin sentido, sin moral, cuando se recuerda por el simple hecho de hacerlo, sin ese carácter crítico o reflexivo que lo caracteriza. La actividad turística puede fomentar este aspecto cuando prima su atención hacia cuestiones económicas por sobre la difusión de la memoria y consecuente conocimiento de la historia. Es posible apelar a diferentes estrategias museográficas para evitar recaer en este riesgo.

El peligro no es desconocer al Holocausto sino en hacer un incorrecto uso de su memoria. Esto ocurriría si los hechos son contenidos en un espacio museal y solamente exhibidos como algo estático, anulando toda posibilidad de ser examinados y utilizados como referencia en el presente, o peor aún, empleados como forma de justificación (Traverso, 2011). Recordar por el mero mandato moral no tendría significado alguno, para no recaer en la indiferencia será necesaria la reflexión. Atribuirle carácter sacro a la memoria sería otra manera de imposibilitar la reflexión en torno a ella (Todorov, 2000). A su vez, se vería relacionado con los usos de la memoria desarrollados por Todorov (2000) explicados anteriormente. De esta forma quedaría en claro que lo adecuado sería emplear un uso ejemplar de la memoria del Holocausto.

Hannah Arendt (en Cano Cabildo, 2004) recurrió al término “banalidad del mal” para narrar el doble sentido del concepto de maldad por el que algunas personas podrían

ser incapaces de identificar entre lo que está bien y lo que está mal. Esto lo explica por la falta de pensamiento. Este, como método de autorreflexión en busca de un significado podría prevenir a las personas de cometer acciones dañinas. En otras palabras, la falta de pensamiento podría llevar a la consecución de decisiones frívolas, desencadenando en una banalidad del mal. La ausencia de consideración y detención frente un hecho para estudiarlo y comprenderlo hace que las personas, que situándonos en este caso serían visitantes de un espacio de memoria, no puedan ser conscientes de la importancia de los hechos allí narrados, de forma que pasarían por el espacio sin seriedad, sentimientos o interés, ya que se verían centradas en un aspecto lúdico. La autorreflexión haría evitar caer a los visitantes en una banalidad del mal. Todos somos capaces de realizar el ejercicio de pensar; ejercerlo o no, depende de la voluntad de cada uno. El pensamiento no garantiza dar cuenta definitivamente entre el bien y el mal, pero al menos protege de aceptar cualquier principio inocente. Puede prevenir de una mala actuación, aunque no totalmente, debido a que se puede actuar mal siendo consciente de aquello (Cano Cabildo, 2004).

Si bien existen muchos comentarios negativos sobre una hipotética banalización y ritualización de la memoria de la Shoá ya que los museos, monumentos y lugares de memoria son considerados como sitios que podrían poner en peligro a la misma, transformándose en lugares carentes de información, destinados solamente a una mera visita ociosa, sin una mayor relevancia de los hechos sociales-históricos; desde otro punto de vista, Weingarten (2005) sostiene que cualquier acción destinada a la memoria garantizaría una transmisión de los hechos, oponiéndose al olvido y a la repetición. La principal causa que fomentaría el olvido para esta autora sería entonces la desinformación, ya que imposibilitaría la generación de un pensamiento crítico.

## **2.5 La cultura como producto**

Cuando se quiere analizar la relación entre turismo y memoria es casi imposible no considerar la lógica mercantilista (Weber en Palacios, 2010). Si los sitios de memoria son mercantilizados no es por la actividad turística que se desarrolla en ellos, sino que se explica, de acuerdo con Palacios (2010), por el consumo de la memoria como producto, que primaba desde antes. Por lo tanto, la puesta en el mercado de espacios de memoria no puede separarse de esta previa mercantilización cultural que ocurrió en la sociedad contemporánea. El mundo de hoy hace posible que todo espacio sea capaz de ser consumido (Palacios, 2010), y consecuentemente, de practicar turismo en ellos. De alguna manera, “la formación que brinda la sociedad contemporánea a sus miembros está dictada, ante todo, por el deber de cumplir la función de consumidor” (Bauman en Palacios, 2010, p.9).

La cultura se encuentra simbolizada en lo externo y está interrelacionada con prácticas socioeconómicas debido a que estas siempre tendrán un significado para el individuo. De esta forma la cultura resulta un componente fundamental para la producción de la sociedad (García Canclini, 1984).

Siguiendo el trabajo de Scheiner (2008), el suceso de la mercantilización cultural debe ser contextualizado a fines del Siglo XX y principios del Siglo XXI, cuando ocurrió el fenómeno de la globalización, el cual irrumpió en todos los ámbitos. Este nuevo funcionamiento del mercado permitió que todo elemento sea capaz de ser consumido (Craik en Santana Talavera, 2003); estos fueron alterados y convertidos en producto

para cumplir con una función de consumo, satisfaciendo las necesidades del nuevo modelo (Santana Talavera, 2003). Es decir, surgió de las exigencias del capitalismo por lo que se vio transformada bajo esta lógica, caracterizada como homogeneizadora económica y cultural (García Canclini, 1984).

En esta tesis, nuestro posicionamiento teórico es a partir de la postura de Yúdice (en Palacios 2010), para quien el término mercantilización cultural se refiere al hecho de que la cultura comienza a ser gestionada, transformándose en un recurso capaz de ser consumido. El término recurso, proveniente del ámbito económico, alude al concepto de utilidad, que ahora debe ser capaz de producir la cultura (Yúdice en Palacios, 2010). Esta es mundializada, insertada en el mercado, transformándose en un sector productivo, divulgándose y ratificando ciertas pautas que predominaban en los países de mayor poder, de forma que son tomados como modelo (Scheiner, 2008). “Lo que era local, nacional, puede tornarse mundial. Lo que era antiguo, puede revelarse nuevo” (Ianni en Scheiner, 2008, p.20).

La globalización permitió el conocimiento a nivel mundial de la cultura occidental, lo que posibilitó tener noción, disponer de información y ser partícipe de ella (Carbonell, 2005). Esto generó esperanzas de que todos pudieran ser capaces de participar, efectiva o virtualmente, de las implicancias de la cultura dominante; de forma que las subordinadas variarían su lógica, adoptándose a la del capitalismo (García Canclini, 1984). En este sentido, los medios masivos de comunicación jugaron un rol fundamental como divulgadores de la misma (Carbonell, 2005), introduciendo los conceptos de rendimiento y rentabilidad (Morin en Cuche, [(1966) 2002]). Estos conocimientos al ser difundidos, comenzaron a generar hábitos en las sociedades, de los que surgieron prácticas (García Canclini, 1984). La cultura que comenzó a ser consumida era una cultura popular, caracterizada por la farsa y lo ilegítimo (Certeau en Cuche, [(1966) 2002]). Para muchos autores su difusión mediante los medios masivos generó una homogeneidad, alterando el pensamiento de los individuos de forma que ya no eran capaces de escapar de esta cultura global (Cuche, [(1966) 2002]). Sin embargo otros teóricos destacaron que si bien la globalización acentuó la relación de interconectividad entre las sociedades occidentales, no significa que esta haya resultado necesariamente homogénea. En general los individuos desean participar de la modernidad sin abandonar sus hábitos y costumbres (Scheiner, 2008). De acuerdo a Cuche [(1996) 2002], las personas se adueñan de lo difundido por los medios masivos de comunicación y los traducen bajo su propia lógica. No importa que tan homogéneo sea el producto divulgado, pues cada grupo lo aceptará de una manera particular, en relación con sus características culturales y el momento de su recepción. Este aspecto es el que explica que “la cultura de masas, incluso difundida a escala planetaria no desemboca en una cultura mundial” (Cuche, [(1996) 2002] p.94).

En este escenario, la cultura es entendida como “una articulación flexible de partes, un *colage* de trazos” (García Canclini en Scheiner, 2008, p.21), y los conceptos de territorio, patrimonio y bien cultural son vistos desde una nueva óptica (Scheiner, 2008). La cultura, conjunto de significados, forma parte de la construcción de las identidades sociales, las cuales se encuentran sustentadas por la memoria; de carácter elemental para la construcción del pasado (Giménez, 2009). La identidad es comprendida como construcción, por lo que implica necesariamente que cada

individuo se modifique constantemente. En este sentido, el consumo es un ámbito propicio para la construcción de identidades (Scheiner, 2008).

La mercantilización cultural implica que los lugares en donde esta se dispone también se vean afectados por esta lógica. En base a ello cabría preguntarse qué ocurre cuando la memoria social es convertida en producto y ofrecida en el mercado, en este caso en particular, en el turístico. Esto hace que los lugares de memoria ya no sean concebidos como espacios solamente de conmemoración para una comunidad en particular (Nora; Yerushalmi en Palacios, 2010), sino que son dotados de nuevos sentidos y valores, adquiriendo características de forma que puedan ser comercializados. De esta forma, estos espacios son vinculados con el proceso de turistificación. Para no recaer en aspectos negativos, se debe analizar al fenómeno turístico como una actividad que permite establecer símbolos, facilitando la construcción de sentidos y consecuentemente la atribución de significados; por ello los espacios de memoria devenidos en turísticos podrían ser los adecuados para el enfrentamiento de sentidos (Palacios, 2010).

En resumen, la cultura de los centros dominantes, es decir, occidental, fue mundializada; interiorizada en el mercado, lo que supone que sea conocida por el resto de los países occidentales. Los sucesos que ocurren en estos países, son entonces difundidos en otros. Para ejemplificar e ir perfilando el propósito de este trabajo, haremos referencia a la Shoá. Esta, es conocida en todo el mundo no solo por el fenómeno de la mundialización sino por otras cuestiones que serán abordadas más adelante; en consecuencia, predomina en la memoria de las sociedades occidentales. Lo planteado anteriormente permitiría explicar la existencia de museos del Holocausto en diversos sitios del mundo, fuera de Alemania o Israel (Scheiner, 2008).

Como anticipamos anteriormente, los espacios físicos en donde la cultura se establece también pueden ser abatidos por el fenómeno de mercantilización.

Los museos se han volcado hacia la esfera del consumo, siendo así un producto que los turistas deciden consumir en su tiempo de ocio (Rodríguez Sánchez, 2012). La actividad turística comenzó a implicarse en su gestión, resaltando de esta forma su faceta administrativa (Hannerz en Santana Talavera, 2003). Así, comenzó a poner mayor atención en los beneficios económicos, y poco a poco se fueron creando representaciones culturales destinadas a satisfacer las necesidades, gustos y preferencias de los turistas posmodernos (Santana Talavera, 2003). Estas experiencias se basan en la exploración mediante los sentidos, el desarrollo mental y el entretenimiento (Rodríguez Sánchez, 2012).

A finales del Siglo XX y a nivel mundial, la experiencia museográfica comenzó a ser vinculada a una de consumo (Scheiner, 2008), asociada a la masividad y el espectáculo (Panozzo Zenere, 2015). Los museos no abandonaron su función educadora, pero adhirieron una faceta relacionada con el entretenimiento, transformándose, de acuerdo a Huyssen (2000) en sitios para las masas. De esta forma se democratizaron, pasando a ser lugar accesible para un público cada vez más amplio, más general y diverso al mismo tiempo. Al tomar carácter de espacio para prácticas masivas, comenzaron a ser constituidos como hechos comunicacionales. En ellos, todo comenzó a informar: el edificio en sí mismo, el hall de entrada, sus

exposiciones, los objetos dispuestos, entre otros. De esta forma, los museos se consagraron como espacios para el entretenimiento, el consumo, el intercambio de ideas y la vivencia de sensaciones, apelando al visitante (Panozzo Zenere, 2015). Se transformaron en sitios de experiencias sociales, en donde la puesta en escena resulta más importante que los objetos en sí mismos. Los visitantes ahora resultan de gran importancia, la obra entera se piensa en torno a ellos (Rodríguez Sánchez, 2012).

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, desarrolladas bajo el fenómeno de la globalización, se vieron implicadas en los espacios museales (Carbonell, 2005). Si bien estos debieron replantear su organización en relación a su gestión y al patrimonio, el mayor énfasis debió ser puesto en la estructura informal, es decir en la calidad de las relaciones y los servicios. La nueva museología llevada a cabo correctamente actúa como impulsadora del pensamiento, propiciando un lugar para la producción y desarrollo del conocimiento, de forma que los museos adoptan el compromiso de actuar como elementos de alteración e incitadores de cambios socioculturales, siendo la dimensión ética la base de su trabajo. Es por ello que se conciben como una herramienta informal de educación (Scheiner, 2008).

Para subsistir en el sistema capitalista, los museos debieron desenvolver tácticas ligadas a lo experiencial, al consumo y al ocio, compitiendo con otros sitios de esta índole, de forma que fuera posible atraer un número mayor de visitantes (Panozzo Zenere, 2015). Buscaron consolidarse como atractivos para personas con las características más diversas, pretendiendo ser sitios útiles y de interés para todo tipo de visitantes (Barrio Fernández, 2017). Resultó indispensable realizar una gestión y comunicación museal dirigida al público y no tanto pensada en base a los objetos materiales que allí se exhiben. Para ello, el turista comenzó a ser examinado como audiencia específica, de forma que fue necesario averiguar sus intereses, de dónde provenían, cuál era su idioma, su ideología, sus necesidades y expectativas (Rico Mansard, 2008). El foco se encontraba en motivar la visita de los potenciales visitantes para que esta efectivamente se realice. La clave estaba en ofrecer una experiencia en donde los elementos materiales exhibidos se encuentren representados bajo la visión del turista, de forma que de crear la necesidad de visitar el sitio, y no efectuando una simple vista del patrimonio de manera online (Paz, 2014). Los espacios museales comenzaron a proporcionar visitas en donde el público participe de forma activa mediante los sentidos, la interacción o el entretenimiento. Además, sumaron otros servicios propicios para realizar actividades de consumo; la visita ya no sólo se basa en conocer la exposición, sino en “circular por espacios dedicados a la sociabilización, al ocio, a la compra de objetos y también espacios digitales y virtuales a partir de las plataformas digitales” (Panozzo Zenere, 2015, p.69); sumado a ello, las instituciones se vieron en la necesidad de sumar catálogos, folletos, audioguías, visitas guiadas, entre otros servicios, en diversos idiomas (Rico Mansard, 2008) y espacios como librerías, cafés, tiendas de recuerdos (Paz, 2014). De esta forma los museos se constituyeron como un producto cultural con fuerza propia (Rico Mansard, 2008), considerados como verdaderos atractivos. Como resultado, ahora no solo se constituyen como espacios dedicados al culto, a la educación y a la formación del pensamiento, sino que cumplen la función de espacios de ocio y consumo (Paz, 2014).

Si bien el fin es que los turistas culturales se sientan atraídos y se dirijan a estos espacios, no se debe recaer en una mera representación para estos (Magalhães

Batista, 2005). Muchas veces resulta que los turistas adquieren productos culturales que han sido armados específicamente para ellos (Mc Cannell en Velasco Gonzalez, 2013) o que evocan lo auténtico, sin serlo (Urry en Velasco Gonzalez, 2013). También se debe tener especial cuidado en el uso de las tecnologías. Estas, empleadas en exceso, convertirían al museo en una especie de parque temático (Scheiner, 2008).

Como reconoce Kurnitzky (1999, p.13), “Si el museo se transforma en un objeto del mercado, en una mercancía entre otras, o más bien en un almacén, la capacidad de desmemorizar se puede dar por perdida. El mercado no reconoce ninguna memoria. Él está dirigido a la satisfacción inmediata de los deseos”. La cultura, al ser percibida como un espectáculo, puede ser interpretada erróneamente; la historia convertida en mito y el entorno transformado en una especie de espectáculo. Incurriendo, de esta forma en una banalización cultural (Fumaroli en Ruiz Baudrihayé, 1997).

Si la lógica consumista llega a los espacios culturales como son los museos en general, inevitablemente alcanzará a los museos memoriales. Esto deberá ser abordado con suma precaución, teniendo en cuenta la fragilidad que suponen los hechos allí conmemorados.

### Capítulo III: Marco Metodológico

A fines de recolectar información para este trabajo de investigación utilizamos un enfoque cualitativo, el cual requirió el establecimiento de una pregunta de investigación e hipótesis previa, que funcionaron como guía para planificar el trabajo de campo (Hernández Sampieri et al, 2014).

Para la consecución de los objetivos propuestos, en primera instancia, se realizó una revisión de documentos, con el fin de partir de un marco de referencia (Hernández Sampieri et al, 2014). Los conceptos centrales alrededor de los que se investigaron fueron: turismo, memoria, la relación entre ambos, el proceso de turistificación y sus consecuencias, como la banalización. El fin fue siempre perfilar toda información al caso de estudio de este trabajo. Para el abordaje de los temas centrales optamos por la elección de autores clásicos pero sin dejar de considerar trabajos anteriores vinculados con la temática realizados por autores locales.

Como trabajo de campo recurrimos a la realización de entrevistas semi estructuradas en profundidad. Estas, siguiendo a Piovani (2007), constan de establecer una conversación en un encuentro, con el fin de obtener información en el ámbito de un trabajo de investigación, como es el caso. De acuerdo con este autor existen tres tipos de entrevista en profundidad, siendo las semi estructuradas las que poseen un grado medio de espontaneidad. Esto se explica porque previo a la realización de las entrevistas, realizamos una guía de preguntas a fin de orientar la conversación de acuerdo a los intereses que se buscaban.

La propuesta inicial e ideal era efectuar dichas entrevistas de forma personal a ciertas personas implicadas en la gestión del Museo pero debido a la emergencia sanitaria a nivel mundial por el virus COVID-19, resultó imposible llevarlas a cabo de esa forma. Se optó por reemplazarlas de manera virtual, realizándose las mismas mediante la plataforma Zoom. De esta forma, en primer lugar entrevistamos conjuntamente al Director Ejecutivo del Museo y a la Coordinadora Ejecutiva de Actividades. Como se mencionó anteriormente, contábamos con un previo listado de 5 interrogantes, los cuales permitieron guiar la conversación aunque el contexto posibilitó agregar preguntas espontáneas en el momento a medida que iban surgiendo los temas. Principalmente buscamos ahondar en la razón de ser de la institución, cómo esta aborda a los visitantes y cuestiones referidas a la nueva muestra, de cara a cumplir con el objetivo específico número 2. El entusiasmo por el Nuevo Museo se dejó entrever, sumado a las recientes propuestas que lanzó en este contexto de pandemia. En segundo lugar, entrevistamos por el mismo medio a una de las guías del Museo. Aunque en el transcurso de la misma surgieron comentarios y preguntas naturales, al igual que en la anterior contábamos con un previo listado de 6 interrogantes para estructurar de alguna forma el hilo de la conversación. En esta oportunidad, para cumplir con los objetivos específicos número 1 y 2, ahondamos sobre los distintos tipos de visitantes que recibía el Museo de forma presencial, su comportamiento, las propuestas educativas que la institución les proporcionaba en la presencialidad y aquellas nuevas disponibles virtualmente. El hecho de mantener una conversación acerca del funcionamiento del Museo antes y durante la pandemia permitió obtener información sobre cómo la institución se reinventó frente a los desafíos enfrentados.

Adicionalmente a las entrevistas y con el fin de alcanzar el objetivo específico número 3, habíamos planteado la realización de una observación participante, es decir una visita guiada al Museo. En una observación de este tipo, el investigador se comporta como uno más del grupo (Eguía & Piovani, 2015); metodología que posibilitaba un acercamiento a los visitantes, recolectando información sobre ellos, al mismo tiempo que permitía prestar atención al discurso del guía y a los elementos dispuestos en el espacio que contribuyen con la experiencia. En un primer momento, debido al contexto de realización de esta tesis en una situación particular de pandemia, esta propuesta debió ser reemplazada por observaciones a partir de visitas virtuales, posibles gracias al Museo. De esta forma, realizamos una visita virtual guiada, la cual no sólo permitió conocer las instalaciones, la exposición museográfica vigente y el relato del guía, sino también al público que asistió: edades, comportamiento, incertidumbres y sensaciones percibidas gracias a sus comentarios finales. Para complementar esta, realizamos una segunda visita virtual pero de forma individual y autoadministrada, la cual posibilitó el detenimiento por tiempo ilimitado en cada panel, recorriendo el museo libremente, a modo de entender su estructura, el contenido expuesto y su disposición. Más adelante, el Museo pudo reabrir sus puertas al público en general, lo que permitió la realización de una visita al espacio físico, tal como buscábamos en un primer momento. El hecho de poder acercarnos al espacio no solo facilitó entender con mayor claridad la disposición de los elementos en el espacio, es decir, cómo está organizado el Museo, sino experimentar propuestas que no se encontraban disponibles de forma virtual. Sin embargo las visitas guiadas grupales aún no habían sido habilitadas por lo que la visita fue realizada de forma individual y con audioguía, bajo todos los protocolos de seguridad e higiene.

## Capítulo IV: Caso de Estudio

### 4.1 Globalización de la memoria del Holocausto

Durante los años ochenta del Siglo XX se incrementaron las disertaciones sobre la memoria en Europa y Estados Unidos como resultado de la Segunda Guerra Mundial y del Holocausto; en correspondencia también con numerosos aniversarios: se cumplían alrededor de cuarenta años del ascenso de Hitler al poder, de la Noche de los Cristales Rotos, entre otros fuertes e inolvidables acontecimientos cometidos por el nazismo, al mismo tiempo que se conmemoraba el final de la Segunda Guerra; eventos de gran importancia para la prensa internacional (Huysen, 2000).

Debido a ello, el Holocausto comenzó a ser entendido más allá de la experiencia judía, como acontecimiento de lucha contra el olvido, vinculado a la no repetición y a la vez a la demanda de justicia (Wechsler, 2018). Se transformó en punto de vista para interpretar el pasado, en un elemento indispensable para el autoconocimiento de la historia de países occidentales pero por sobre todo a la Comunidad Judía. Auschwitz se consolidó como la base de la memoria colectiva en el mundo occidental en aquel momento, perdurando hasta el día de hoy (Traverso, 2011). Para fines de siglo se había consagrado como el paradigma del mal, en el emblema del miedo para las sociedades occidentales, comenzando a ser utilizado para analizar otros hechos del pasado como genocidios y violaciones de los derechos humanos (Wechsler, 2018).

El Holocausto se convirtió en el “paradigma del genocidio” (Bauer, 2009, p.9) debido a la inexistencia de un hecho semejante en la historia. Al adquirir carácter de ejemplo se consolidó como, y aún sigue siendo, foco de análisis (Bauer, 2009), de educación, de conmemoración en instituciones de carácter público; y fue apropiado por los medios culturales, lo que concluyó con la creación de literatura y cine con respecto a esta temática. Esto en parte fue producto de la eficiente inserción del acontecimiento en la cultura norteamericana y su difusión mundial: la asimilación del Holocausto en la cultura estadounidense constituyó el primer paso para su internalización (Wechsler, 2015).

Dos hechos fueron los fundamentales para poner de manifiesto en la esfera pública internacional al Holocausto Judío: el juicio a Adolf Eichmann llevado a cabo en 1961 y el lanzamiento de la serie televisiva estadounidense *Holocaust* en 1978 (Traverso, 2011). Los numerosos aniversarios de acontecimientos relacionados con el nazismo junto con el auge de los testimonios y el papel de los medios masivos de comunicación, generaron la globalización del Holocausto. Al proliferar dicho acontecimiento en la memoria de las personas, comenzó a ser plasmado en espacios físicos mediante la construcción de numerosos museos y memoriales en distintas partes del mundo (Huysen, 2000), acompañados de placas recordatorias y nuevas fechas conmemorativas (Jelin, 2002); de forma que la memoria comenzó a ser visible en el espacio público (Traverso, 2011). Junto con el esfuerzo de los historiadores de conocer a fondo acontecimientos del pasado y el rol de los medios masivos de comunicación, que hicieron que este se encuentre disponible en todos los espacios contemporáneos (Jelin, 2002), la sociedad occidental se vio inmersa en un gran culto a la memoria (Candau, 2002).

El deber de memoria se ve reflejado cuando los individuos reflexionan en base a lo ocurrido, inquietándose por las causas y lógicas que llevaron a la ocurrencia de semejante hecho atroz. La memoria permite pensar lo impensable que, al haber ocurrido, actúa como base para comprenderlo y formar una opinión con respecto a ello (Reyes Mate, 2011). “La memoria es un exigente programa filosófico que obliga repensar todo a la luz de la barbarie” (Reyes Mate, 2011, p.122). Es decir, analizar la Shoá por fuera de las normas culturales, considerando al hecho como cruel y falta de compasión hacia la vida humana. El acto de recordar es ejercido siempre en tiempo presente por lo que no solo actúa como mera repetición de los hechos acontecidos, sino que implica comprender el pasado desde una lógica actual (Brauer en Melendo, 2006); pensar aquellos los acontecimientos y su significado para el tiempo presente y futuro. La indagación de hechos remotos resulta un procedimiento que se basa en los juicios personales, dinámicos y creados en comunidad, mediante conversación, de forma recíproca. De esta manera, el pasado se construye en el presente adquiriendo significado mediante el ejercicio de recuerdo u olvido (Jelin, 2002).

A partir de la popularidad que adquirió dicho conocimiento en todo el mundo occidental, comenzó a ser vinculado con el proceso de mercantilización y consecuente espectacularización en películas, museos, libros y otros. Aunque en realidad esto dependerá de las estrategias específicas y del espacio en donde sea representado. Así, la sociedad se vio sumergida en un “boom de la memoria” (Huysen, 2000, p.8); se estableció una cultura en base a la misma. Este término, acuñado por Huysen (2000), se refiere a que casi cualquier espacio comenzó a ser percibido como medio para representarla. En este sentido podemos decir que hay una marcada tendencia por las cuestiones que atañen a la memoria histórica; se está frente a una “fiebre conmemorativa”, una “obsesión memorial” (Traverso, 2011, p.15), una “ola de memoria” (Nora en Candau, 2002, p.12). El historiador Nora (en Jelin, 2002) sostiene que la sobreabundancia de memoria se corresponde en parte con los usos pasivos de esta: presente en la conciencia de todas las personas, en los restos, en los archivos públicos en diversos formatos (Jelin, 2002).

Esta preocupación por rescatar el pasado se corresponde, para algunos autores, con el temor al olvido, que supondría poner en riesgo a la identidad (Jelin, 2002); la ausencia resultaría tan significativa como la presencia (Candau, 2002). Algunos de ellos remarcan que no reconocer hechos de esta índole resultaría incorrecto, pero también sostienen que peor sería si el ejercicio de memoria se volviese costumbre, perdiendo total significado no solo como tal sino para con las víctimas (Reyes Mate, 2011). Esto podría ser resultado de los medios de la industria cultural, específicamente de la cinematográfica, que al trabajar el Holocausto se encuentra con múltiples problemas: desde su utilización, su manejo, su expropiación y hasta su repudio (Wechsler, 2015).

Por otro lado, otros autores remarcan que no hay posibilidad alguna de olvidar el Holocausto, pero sí existen riesgos derivados de su exceso. La sobreabundancia implicaría una saturación de la misma, de forma que se encontraría amenazada. Esta obligación de hacer memoria tiende a transformarla con la finalidad de deleitar, conmover o persuadir, buscando que sea aceptada fácilmente entre los individuos, obteniéndose como resultado un uso inadecuado y excesivo (Traverso, 2011). Cada vez más la memoria es consumida de forma veloz, fomentando el olvido de la misma.

El excesivo ánimo de culto responde a un desasosiego que resulta impulsivo, para que esta veneración sea válida será necesario que se realice de forma razonable (Todorov, 2000). Referirse a un mal uso de la memoria significa tomarla con carácter estático, presentada en un espacio como un museo o memorial, eliminando toda posibilidad de reflexión; o peor aún, en utilizarla como defensa o justificación (Traverso, 2011); rememorar por el mero hecho de hacerlo, como una costumbre pero sin reflexionar en torno a lo que verdaderamente significó (Jelin, 2002). Debido a que la memoria tiene la capacidad de generar efectos en el mundo, se encuentra en constante peligro de ser alterada. Las sociedades de hoy parecen querer utilizarla en beneficio propio y continuando en el futuro, lo que podría generar una memoria literal, siguiendo a Traverso (2011), es decir, vacía, que atentaría directamente contra la memoria de las víctimas (Candau, 2002).

En correspondencia con los “usos de la memoria” desarrollados por Todorov (2000), expuestos en el capítulo anterior, cabría hacer mención a que el uso de la memoria de cualquier hecho que atente contra los derechos humanos como fue la Shoá, debe ser ejemplar; de modo que cumpla función de ejemplo, de guía para construir el presente, aprendiendo de él para que no vuelva a suceder. El punto está en no recaer en construcciones que paralicen los hechos del pasado, sino que los espacios en donde estos se dispongan se construyan con un claro mensaje que enseñe y eduque a la sociedad (Guixé, 2008). Rescatar hechos pasados resulta necesario para que las sociedades actuales puedan actuar con rapidez frente a situaciones nuevas pero similares (Todorov, 2000). Por otra parte, algunos autores defienden que emplear la memoria del Holocausto como ejemplar causaría un abandono de su carácter de unicidad, de forma que sería banalizado. Más allá de las diversas opiniones al respecto, el abordaje de las memorias y la utilización del Holocausto en la esfera pública y política, dejan a la vista cómo un gran acervo de actores la utiliza y asocia situaciones pasadas con presentes, en diferentes ámbitos (Kahan & Lvovich, 2016). El punto está en transformar al acontecimiento en un “referente universal para juzgar y prevenir toda forma de genocidio o discriminación que lo permita, en cualquier lugar que se produzca y provenga de cualquier “tienda” ideológica, política, étnica o religiosa” (Caetano Hargain, 2007, p. 274).

En consecuencia al deber de memoria y a la necesidad de perdurar en el tiempo (Wechsler, 2015), se comenzaron a construir espacios dedicados a ella, entre ellos, los museos memoriales. Así, el Holocausto fue uno de los hechos que más conoció destinos memoriales (Robin, 2014). Los productos culturales, como por ejemplo los museos, se constituyen por excelencia como espacios de sostén para las memorias ya que son definidos propiamente como “lugares de memoria”. En ellos se fija la memoria colectiva, de forma que los visitantes tendrán la capacidad de adquirir conocimientos y rememorar los hechos (Maceira Ochoa, 2012). La museología resulta una herramienta predilecta para la transmisión de la Shoá, debido a que es capaz de exponer la memoria, posibilitando su difusión (Weingarten, 2005). Los museos del Holocausto hoy en día velan no solo por su transmisión sino que se vinculan con los derechos humanos, sin que esto signifique una pérdida de la historia (Duffy, 1997). La construcción de monumentos resulta polémica para algunos autores como Huyssen (2000), quien sostiene que frente a la abundancia de estos, el pasado se torna imperceptible, fomentando su olvido.

Al momento de pensar en la representación del Holocausto, al haber sido un hecho de semejante magnitud, resulta controversial en muchos aspectos y para diversos autores. Si bien ningún medio podrá ser capaz de describirlo de manera completa ni habrá lenguaje adecuado, también existe una pequeña posibilidad de que frente a la no representación o a una muestra compleja, resulte la desasimilación de los hechos y la supresión de toda reflexión. Su exhibición posee límites (Gutiérrez Bravo, 2018). Al representar hechos pasados en el presente es inevitable recaer en errores propios de situar el hecho en un periodo no propio (Melendo, 2006). Los lugares destinados a la conmemoración deberían disponer de medios que permitan la total comprensión del Holocausto, de forma que las generaciones jóvenes tengan a su alcance la posibilidad de formarse en base a ello (Melendo, 2006). Se apunta a que cuando se nombre el hecho, los individuos sean capaces de reconocer en su totalidad de qué se trata. De esta forma, será necesario que los acontecimientos sean comunicados de manera adecuada, narrando lo sucedido, contemplándolos desde varias miradas (Arfuch en Melendo, 2006).

La forma más adecuada de la representación de la Shoá será a través de testimonios, de forma que el relato de los sobrevivientes se continúe en el tiempo. Se alude a una representación no metafórica, es decir que la exposición del horror sea literal, porque si los acontecimientos son modificados por el arte, se transformarán en producto de la industria cultural dirigido a las masas (Brodsky, 2003). El punto está en adoptar formas de representación de modo que los individuos sean capaces de tomar al Holocausto como un hecho para pensar los problemas actuales, o sea propios. Se apela a la conmemoración ya que esta vela por una educación ética; los hechos son transmitidos para que los individuos sean capaces de establecer relaciones entre aquellas situaciones y las presentes, preguntándose de que forma aquello les afectó (Hupert, 2007).

## **4.2 La memoria del Holocausto en Argentina**

Argentina acogió una gran cantidad de judíos durante la Segunda Guerra y una vez finalizada. Según datos publicados por la Biblioteca Virtual Judía (Jewish Virtual Library, 2020) en el año 2019 Argentina se encontró sexta a nivel mundial del ranking de países que mayor cantidad de judíos alberga (1.2% del total de la población judía-180.000 individuos), siendo el principal en América Latina. Los primeros dos lugares estuvieron ocupados por Israel (46,3%) claro está, y Estados Unidos (38,8%) respectivamente; seguidos de Francia (3,1%), Canadá (2,7%) y el Reino Unido (2%) (Jewish Virtual Library, 2019). A su vez, es uno de los principales países con la mayor cantidad de testimonios de sobrevivientes, junto con Estados Unidos e Israel (Wechsler, 2015). Estos se constituyen como factores determinantes para entender el reconocimiento del Holocausto en nuestro país.

El carácter victimario que adquirió el pueblo judío durante el Holocausto se vio reforzado en Argentina durante la última Dictadura Cívico-Militar ocurrida entre los años 1976-1983, y por los dos atentados a instituciones judías en el país. Quizá estos acontecimientos sean los que expliquen el uso ejemplar del Holocausto que se emplea en la Argentina, el cual permitió la reflexión en torno al pasado trágico de la nación, vinculado a la violación de los derechos humanos (Kahan, 2015); junto con la visibilidad que adquirió la tragedia en cuestión. De esta forma, el régimen nazi y el

Holocausto se establecieron en el país “más allá de la experiencia judía” (Kahan & Chinsky, 2016, p.15).

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, capital del país, se cuenta con la presencia de diversas instituciones judías independientes entre sí que persiguen, entre otras cuestiones, el recuerdo del Holocausto Judío. Estas son: La Delegación de Asociaciones Israelitas (DAIA), La Asociación Mutual Israelita Argentina (AMIA) y la Federación de Entidades Culturales Judías (ICUF). También existen dos entidades destinadas a sobrevivientes y sus descendientes: *Sheerit Hapleitá* y Generaciones de la Shoá; y diversos centros de interés como el Museo del Holocausto Buenos Aires y el Centro Ana Frank (Kahan & Chinsky, 2016). También en el barrio La Tablada, se encuentra el cementerio judío más grande de América Latina, en donde se exhiben numerosas esculturas que refieren a los atentados a la Embajada Israelí y a la AMIA, y a los detenidos-desaparecidos de origen judío durante la Dictadura Cívico-Militar (Kahan, 2015).

Considerando el ámbito internacional mencionado en el apartado anterior, nos centraremos en el caso concreto de la Argentina, buscando esclarecer los lazos entre nuestro país y la Comunidad Judía, con el fin de comprender en que ámbito fue posible el desarrollo de un proyecto que culminaría con la fundación del Museo del Holocausto Buenos Aires.

#### **4.2.1 Recorrido del abordaje de la memoria del Holocausto en Argentina**

Si bien, por distintas cuestiones, Argentina era uno de los países con las mejores condiciones de América Latina para recibir judíos que escapaban del régimen totalitario de Alemania, alrededor del año 1938, estos tuvieron que enfrentar políticas de inmigración discriminatorias. Estas se fundamentaban en que la legislación argentina desconocía la condición de refugiado debido a que estos eran obligados a emigrar de su país, por lo que no eran considerados como “inmigrantes voluntarios y permanentes” (Avni, 2004, p.5). Pese a ello, Argentina ocupó un lugar relevante en el Comité Intergubernamental para Refugiados. En enero de 1942 tuvo lugar en Río de Janeiro la Tercera Reunión de Consulta de Cancilleres de las Naciones Americanas, en donde se sugirió a los países de América Latina romper sus relaciones con los países del Eje. Dos años más tarde, Argentina lo cumpliría, siendo el último país de América Latina en obedecer las recomendaciones. El hecho de que haya mantenido relaciones diplomáticas con la Alemania Nazi durante dos años más desde aquel encuentro en Río de Janeiro, se debió principalmente al hecho de que entre los años 1943 y 1946 el país se encontraba bajo gobierno de facto, con mayores posibilidades de ser oídos y respetados por el régimen nazi. De todas formas, esto no impidió que los judíos pudieran refugiarse en nuestro país. Se estima que entre los años 1933 y 1945 se establecieron entre 34.620 y 39.441 judíos, de forma tanto legal como ilegal (Avni, 2004).

Una vez finalizada la Guerra, durante el gobierno peronista la relación de este con los judíos resultó controversial (Mc Gee Deutch en Wechesler, 2018). Durante los años 1947 y 1949 la población judía nuevamente se vio discriminada por políticas migratorias que solamente favorecían a españoles, italianos y eslavos católicos. Existió un intento por parte del gobierno de disminuir esta discriminación, permitiendo

el ingreso de un grupo de judíos y la legalización de aquellos que ya se encontraban de forma clandestina en territorio argentino. Pese a ello, la manera más viable para ingresar al país fue de forma clandestina desde países limítrofes o en tránsito hacia ellos. Argentina fue el país latinoamericano que recibió la mayor cantidad de personas pertenecientes al pueblo judío (Senkman, 2007). El gobierno peronista por una parte contribuyó a la mejora en la calidad de vida de los trabajadores de la Comunidad, pero por otra, se enfrentó a aquellos judíos comunistas, irrumpió en las actividades del ICUF, prohibiendo sus publicaciones en idish, detuvo dirigentes y clausuró el IFT (*Idisher Folks Teater*- Teatro Popular Judío). Las noticias de lo que estaba ocurriendo en Europa eran publicadas por la prensa que actuó como difusora, denunciadora y en algunas ocasiones, como defensora de los perseguidos; pero principalmente cumplía rol de informante; no emitiendo opinión al respecto (Chinsky en Wechslester, 2018).

En tiempos de posguerra, instituciones esenciales de la Comunidad Judía Argentina, erigieron importantes sedes sociales y diversificaron sus servicios de asistencia en materia educativa, cultural, religiosa y sionista; al mismo tiempo que abordaron el duelo, la memoria y la solidaridad. Durante esta época la Comunidad Judía fue quien tomó el rol de constructor de la memoria, mediante la realización de huelgas o actividades de conmemoración llevadas a cabo por la DAIA. En 1947 se creó la Organización Israelita Argentina (OIA) (Senkman, 2007), y en el mismo año, la AMIA inauguró un monumento al mártir desconocido en el Cementerio Israelita de La Tablada, constituyéndose como el primer espacio en el país dedicado a la memoria de las víctimas del Holocausto. El acto de inauguración de dicho monumento se realizó casi exclusivamente en idish y no fueron partícipe personas externas a la Comunidad (Wechsler, 2018). Si bien existieron instituciones a nivel internacional cuyo labor consistía en establecer vínculos entre los sobrevivientes y sus familias, a modo de que los primeros puedan reunirse con ellas, esta actividad en Argentina fue impulsada por los familiares locales y los propios interesados (Senkman, 2007).

Al mismo tiempo, una vez finalizada la Guerra, Argentina acogió dirigentes nazis, uno de ellos Adolf Eichmann, que se estableció junto con su familia en el país desde 1950 hasta su captura en 1960 (Santos Silva & Cardoso de Mello, 2013). El juicio a Eichmann celebrado en 1961 en Jerusalén y televisado, tuvo gran repercusión mediática en el ámbito internacional occidental, sin embargo en Argentina esto no significó un aumento en el reconocimiento de víctimas ni de testimonios. Adicionalmente, en la década del 60 se creó la organización *Sherit Hapleitá* ("Los que quedaron vivos"), proyecto a nivel internacional llevado a cabo por sobrevivientes del Holocausto, actuando en diversas organizaciones en distintos países (Wechsler, 2018).

Como se explicó en el apartado anterior, el Holocausto se consolidó como paradigma del genocidio a nivel mundial. En Argentina, la memoria de este se manifestó con mayor fuerza durante los años de Dictadura Cívico-Militar que sufrió el país desde marzo de 1976 hasta diciembre de 1983 (Wechsler, 2018). A pesar de las grandes diferencias entre ambos acontecimientos, se pueden identificar dos similitudes que permiten acercarse aún más al entendimiento de la Shoá. La primera, la negación del otro, que llegaba a su límite con la desaparición tanto física como simbólica de este (Kahan & Lvovich, 2016), hecho que permitió reconocer que en Argentina ocurrió un genocidio. La segunda, la presencia de sobrevivientes que adquirirían rol de testigos

tanto voluntarios como involuntarios (Kahan & Schenquer, 2016). De esta forma, para ambos acontecimientos resulta fundamental realizar el ejercicio de memoria, ya que este garantiza el respeto por la vida y la justicia, y permite estar alerta para que no vuelvan a ocurrir hechos semejantes (AA VV en Adamoli & Kahan, 2017). La noción de genocidio utilizada en Argentina se basa en la experiencia del Holocausto, por ello no resulta extraña la existencia de un uso público de la misma, ya sea de forma académica, política o jurídica. En este aspecto, los hechos ocurridos en Europa sirvieron para caracterizar al proceso vivido en Argentina como un genocidio (Senkman en Kahan & Lvovich, 2016).

A nivel internacional para el año 1978 se emitió la serie televisiva estadounidense *Holocaust*, pero no fue así en Argentina debido al carácter antisemita del régimen que gobernaba en la república (Polak en Kahan & Schenquer, 2016). No era coherente para este mostrar imágenes del genocidio nazi, de violaciones de los derechos humanos, que coincidían con lo que estaba ocurriendo en el país, según declaraciones de exiliados argentinos. Aquellos que no estaban a favor de establecer similitudes entre la Dictadura Argentina y el Holocausto, deberían pensar que la no emisión de la serie se debía a asuntos de menor importancia. La DAIA manifestó que para la aprobación de dicha emisión, hubiera sido necesario un anterior consentimiento por parte de entidades a fines. A fin de cuentas la serie fue emitida a fines del año 1981 (Kahan & Schenquer, 2016).

En la década de los 80 en Argentina comenzaron a tener mayor importancia los testimonios de los sobrevivientes de la Dictadura, fruto de la llamada "Era del Testigo" (Wieviorka en Wechsler, 2018, p.271) originada en Estados Unidos (Wechsler, 2018). La aparición de testimonios, junto con el ánimo de esclarecer los delitos y las violaciones a los derechos humanos cometidos y la condena de los responsables, fueron las causas por las que se comenzó a estudiar la memoria en torno a la Dictadura Militar, permitiendo la reflexión sobre esta última (Kahan & Lvovich, 2016).

Si bien durante la Dictadura, la DAIA y otras instituciones de la Comunidad se opusieron fuertemente a establecer comparación alguna entre el Holocausto y la Dictadura Cívico- Militar, apelando a la característica de unicidad del mismo y a un uso literal de la memoria; finalizado este régimen, la brecha entre ambos acontecimientos se fue achicando. El punto estaba en entender la experiencia propia, es decir, la argentina, a través de lo sucedido en Europa (Wechsler, 2018). La memoria de forma ejemplar comenzó a ser empleada en el país poco a poco, en concordancia con lo que ocurría en el ámbito internacional occidental. Uno de los acontecimientos que dejó al descubierto aquello, fue el lema de la convocatoria al Acto en Conmemoración del Levantamiento del Gueto de Varsovia, realizado en el Obelisco en 1984 (Goldstein en Kahan & Schenquer, 2016). A partir de este, el Holocausto comenzó a ser entendido "más allá de la experiencia judía como símbolo de lucha contra el olvido, vinculado a la no repetición y en virtud de la demanda de justicia" (Kahan & Schenquer, 2016, p.163-164).

A mediados de la década de los ochenta y principio de los noventa, se consolidaron instituciones que velaban por los derechos humanos y se crearon políticas de memoria. En 1983 se creó La Comisión Nacional sobre la Desaparición de Personas (CONADEP) y en 1985 se realizaron los Juicios a las Juntas, acontecimientos que

permitieron una vez más establecer un vínculo entre los militares y los nazis, y la enseñanza del horror vivido por el pueblo judío. La apertura de los archivos oficiales y particulares ocasionó un aumento en el interés por la memoria y los sobrevivientes (Senkman, 2007). Durante esta década, y sobre todo hacia su final, en la Argentina se percibió un especial interés hacia la memoria, que no paró de crecer (Wechsler, 2015).

De esta forma, ambos acontecimientos se fueron apoyando mutuamente, enriqueciéndose y adquiriendo relevancia. En cuanto a la representación de ambos, la atención estaba plenamente puesta sobre el testigo: sobreviviente de campo de concentración, de guetos o de torturas. Se iba perfilando una memoria pública compartida (Wechsler, 2015). Fue a través de esta que el Holocausto fue apropiado por la sociedad en general (Sarlo en Wechsler, 2015).

Bajo el gobierno de Menem (1989-1999) no existieron políticas estatales en materia de memoria. De hecho, el mandatario inició su período con la sanción de decretos que eximían a los civiles y militares de toda responsabilidad penal por los delitos cometidos durante la última Dictadura Cívico-Militar. De esta forma, la lucha por la memoria y justicia quedó a cargo de la sociedad (Wechsler, 2015). Con respecto a la memoria de la Shoá, esta también quedó en manos de organizaciones no gubernamentales (Nielsen en Wechsler, 2015), que fueron surgiendo como resultado de la globalización de la memoria que se vivía a nivel internacional. Poco a poco, esta se fue visibilizando en el espacio público en forma de lugares de memoria: museos, memoriales, monumentos, plazas y organismos destinados a su difusión. Esto permitió que se comience a pensar en los propios acontecimientos.

En el año 1988 se creó el Instituto Argentino para estudios del Holocausto (IAPH) como fruto de una idea de amigos y conocidos, familiares de víctimas de la Shoá, debido a la necesidad insatisfecha de analizar y estudiar al Holocausto en profundidad; actividad que no se estaba llevando a cabo en el país. La tarea principal fue la de recolección de testimonios de sobrevivientes establecidos en Argentina. Para esto se elaboró un Memorandum informativo acerca del Proyecto de creación del Centro de Documentación y Archivo de Testimonios, el cual contaría con un director y dos ayudantes rentados, pero el resto de los participantes lo haría de forma voluntaria. Una serie de entidades, algunas pertenecientes a la Comunidad Judía, se sumaron a colaborar, difundiendo el proyecto y proporcionando medios tecnológicos y recursos humanos para llevar a cabo las tareas. Tanto los voluntarios como los profesionales deberían llevar a cabo sus quehaceres con el fin de eliminar el odio y prejuicios, que muchas veces se encontraba presente de forma involuntaria. Este proyecto culminaría con la creación de la Fundación Memoria del Holocausto (FMH), que serían los encargados de llevar adelante el proyecto del Museo del Holocausto Buenos Aires (Wechsler, 2018), en el que ahondaremos más adelante.

Por otra parte, el 3 de febrero de 1992 el presidente de la Nación, mediante el dictamen del Decreto 232, permitió la apertura de los archivos secretos donde figuraba información sobre la entrada, salida y residencia de genocidas nazis en el país. La apertura de estos archivos permitió el libre acceso a todos los ciudadanos e investigadores. Sin embargo, debido a algunos acontecimientos, se cree que la sanción de dicho Decreto no fue por convicción propia sino por presión de los Estados Unidos, cuestión que solo nos limitaremos a mencionar. Cuatro años más tarde, serían

de carácter público los libros de asientos del Banco Central de la República Argentina (BCRA), donde figuraba información sobre relaciones comerciales en oro nazi y otros negocios de la Argentina durante los años 1933-1955. Finalmente en el año 1997, el presidente argentino mediante el Decreto 390/97 creó la Comisión para el Esclarecimiento de las Actividades del Nazismo en la Argentina (CEANA); organismo muy cuestionado aún hoy en día (Wechsler, 2015).

Durante esta misma década, la Comunidad Judía se vio amenazada por dos atentados terroristas, uno a la Embajada de Israel el 17 de marzo de 1992 y otro a la AMIA el 18 de julio de 1994, este último “calificado como el ataque antijudío más grande desde la Segunda Guerra Mundial” (Wechsler, 2015, p.10). No solo significaron un cruel ataque al pueblo judío argentino y a la Comunidad Judía Mundial, sino que generó, entre diversas cuestiones, la necesidad de instalar con mayor fuerza la memoria del Holocausto en el país. El hecho de que hayan sido atentados puntuales a la Comunidad, dejó al descubierto en el espacio público su condición de víctima, reavivando el miedo al encubrimiento, reiteración del terror y el traumatismo en relación al sufrido durante el nazismo. Estos hechos también significaron establecer relaciones de equivalencias entre la experiencia y el Holocausto (Wechsler, 2015).

En países como Alemania, Israel o Estados Unidos fue el estado quien tomó carácter de transmisor de la Shoá mediante la constitución de espacios de memoria. En Argentina, frente a la ausencia de este en materia de memoria, surgieron sin intervención alguna órganos vinculados a la representación y transmisión del Holocausto. Así fue que desde el seno de los sobrevivientes y familiares de la Comunidad Judía surgirían instituciones como el Centro Simon Wiesenthal en 1993; Generaciones de la Shoá en 1997, la Fundación Memoria del Holocausto en 1999, que años más tardes sería la encargada de llevar adelante el proyecto del Museo del Holocausto Buenos Aires, inaugurado en el año 2000; el Centro Ana Frank en 2009; entre otras. Todas instituciones que continúan su labor hoy en día, cuya principal tarea es la difusión de la Shoá y construcción de su memoria en Argentina. En relación a monumentos, en el año 1994 se erigió el primer monumento sobre el Holocausto en espacio público en el país, se trató del “Monumento a la Humanidad”, ubicado en la Plaza de La Estatuas en la ciudad de Resistencia, Chaco. El Estado recién sería partícipe a partir del Siglo XXI, en donde comenzó a promover políticas relacionadas a la temática (Wechsler, 2015, 2018).

Los años comprendidos entre 1999 y 2003 fueron turbulentos para el país, por lo que las acciones en torno a la memoria tanto del Holocausto como de la última Dictadura, serían retomadas recién en el 2005, con la asunción de Néstor Kirchner a la presidencia. Durante su mandato se impulsaron políticas de memoria, organismos que velaban por ellas y proyectos de monumentos (Wechsler, 2018). En 2005 el Ministerio de Educación de la Nación difundió el programa “Educación y Memoria”, por el cual se buscaba la inserción de la temática en el ámbito educativo mediante la producción de materiales, la introducción de la temática en las currículas, la capacitación a docentes y estudiantes, entre otras acciones (Adamoli & Kahan, 2017). En el año 2007 y en conjunto con el “Capítulo Local” de la Alianza Internacional por el Recuerdo del Holocausto (IHRA), el Ministerio de Educación realizó el seminario “La enseñanza del Holocausto/Shoá como acontecimiento clave del siglo XX. Aportes para una agenda educativa en tiempo presente”, de alcance internacional que se consolidó como el

paso para el posterior lanzamiento de materiales educativos en torno al hecho (Wechsler, 2018). En el mismo año la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, designó una “Unidad Especial de Investigación sobre los detenidos-desaparecidos y asesinados pertenecientes a la Comunidad Judía” (Kahan, 2015).

En el año 2009 fue aprobado por el Consejo Federal de Educación, mediante la Resolución 80/09, el Plan de Enseñanza del Holocausto, el cual tenía alcance nacional y provincial, y cuyo ánimo era incluir la temática en las currículas escolares, promoviendo su enseñanza. En 2012, ya bajo el gobierno de Cristina Fernández de Kirchner, mediante la Resolución 180/12 se introdujo la enseñanza del Holocausto y otros genocidios del Siglo XX a nivel educacional secundario (Wechsler, 2018). En 2015, con la Resolución 269/15 se creó la “Red Nacional de Educación y Memoria”, extendida a todo el país, cumpliendo el rol de base para la ejecución de otras tareas posteriores (Adamoli & Kahan, 2017). En el mismo año se dictó un curso virtual de capacitación docente sobre la temática (Wechsler, 2015). Acompañando todas las actividades mencionadas anteriormente, entre 2008 y 2015 el Ministerio de Educación publicó una serie de libros destinados a docentes, el de mayor repercusión fue escrito por María Celeste Adamoldi y Cecilia Flachsland en 2014, titulado “Holocausto y genocidio en el Siglo XX. Preguntas, respuestas y propuestas para su enseñanza”. En adición, en 2012 el canal infantil del Ministerio, Paka-Paka, emitió un capítulo del dibujo animado “Zamba” dedicado a la memoria (Kahan & Chisnky, 2016).

En cuanto a la creación de instituciones, en 2009 se estableció el Centro Ana Frank en la Ciudad de Buenos Aires y se construyó en Palermo el primer Monumento Nacional a la Memoria de las Víctimas del Holocausto Judío, inaugurado en 2016 (Wechsler, 2018)

De acuerdo con toda la información proporcionada hasta aquí, la autora Wechsler (2018) identifica dos grandes períodos bien marcados del tratamiento de la memoria en nuestro país. Una primera etapa comprendida entre los años 1940-1970, en donde el trabajo de mantener viva la memoria del Holocausto fue propia del pueblo judío, ligada a la esfera privada y siendo expresada públicamente mediante conmemoraciones y entidades propias de la Comunidad. En la segunda etapa, enmarcada por la autora entre los años 1970-2015, la memoria del Holocausto dejó de pertenecer plenamente a la Comunidad Judía, comenzando a ser abordada por otros sectores de la sociedad y homologada con la Dictadura Cívico-Militar. Esta comenzó a verse materializada en el espacio público mediante la construcción de monumentos e instituciones, pero también por las políticas en materia de memoria llevadas cabo por el Estado y el desarrollo de materiales educativos para su adecuada transmisión (Wechsler, 2018).

Si bien el recuerdo del Genocidio se encuentra presente en diversos monumentos y museos en América Latina, el recuerdo de este en Argentina resulta particular debido a la participación de numerosas organizaciones, mencionadas anteriormente, nacidas desde el seno de los sobrevivientes y familiares de las víctimas, al mismo tiempo que se encuentra acompañada de políticas de memoria impulsadas por el Estado desde fines del Siglo XX y con mayor énfasis durante los primeros años del Siglo XXI. Estas no solo desembocaron en la representación de la misma en el espacio público sino también en el ámbito académico mediante la proporción de materiales educativos,

como explicamos anteriormente (Kahan & Lvovich, 2016). El pasado reciente de la sociedad argentina permitió apropiarse de una manera diferente del Holocausto. Salvando las diferencias, se pudieron establecer relaciones; de forma que ambos acontecimientos se apoyaron mutuamente, reflatando en la sociedad con mayor intensidad.

### 4.3 Museo del Holocausto Buenos Aires

Luego de haber esclarecido en los apartados anteriores el posicionamiento del Holocausto como paradigma a nivel mundial y en Argentina en particular, queda desarrollado el panorama que propició la edificación de un museo dedicado a su memoria en el país.

Desde el seno de sobrevivientes y familiares, nació La Fundación Memoria del Holocausto (FMH), que desde fines de los años 80 realizaba tareas de recolección de testimonios, documentos y elementos materiales pertenecientes a sobrevivientes o de los campos nazis. Luego de años de omisión y tras los atentados a la Embajada Israelí y a la AMIA, el deseo de mantener viva la memoria del Holocausto se intensificó aún más. De esta forma, en los años 90 se comenzó a pensar en el proyecto de museo destinado al mismo, constituyéndose como el primero de su índole en América Latina (Wechsler, 2015, 2018).

El Museo del Holocausto Buenos Aires se encuentra ubicado en la calle Montevideo 919 entre las calles Marcelo T. Alvear y Paraguay, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; edificio donado por el Gobierno de la Nación en 1995, donde además funciona la FMH, quien es responsable tanto de su creación como del mantenimiento. Es una Organización No Gubernamental sin fines de lucro. La institución fue declarada Sitio de Interés Cultural por el Congreso Nacional y por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2006 mediante la Resolución 214/2006 (Museo del Holocausto Buenos Aires, 2020).

Imagen 1: Ubicación del caso de estudio



Fuente: Google Maps

Es un sitio dedicado a educar a las generaciones más jóvenes y a mantener viva la memoria del Holocausto, exhibiendo la historia del mismo y sus repercusiones en Argentina. Cuenta con un patrimonio de más de 5.500 objetos originales y testimonios

de sobrevivientes que consiguieron recomponer sus vidas en el país una vez finalizado el régimen genocida. Tal como lo expresa su página web, su función es “investigar, transmitir, informar, difundir y educar para concientizar a la sociedad acerca de las graves consecuencias del racismo, la discriminación, la xenofobia y el antisemitismo”, incentivando a través de la educación conductas “democráticas, éticas y solidarias”. El Museo trabaja en torno a los ejes de memoria, educación, defensa de los derechos humanos, valoración de la diferencia y el comportamiento humanitario (Museo del Holocausto, 2020).

Tras dos años de trabajo, finalmente el primero de diciembre de 2019, el Museo fue reinaugurado al público el día 5 de dicho mes. La reforma no sólo constó de la incorporación de metros cuadrados, ampliando el espacio físico, sino que se trabajó sobre una nueva muestra museográfica, organizada en ejes que, de acuerdo a la información disponible en su página web, implican “narrar la historia del Holocausto de forma didáctica y dinámica, ubicar al visitante en los complejos escenarios y dilemas de decisión impuestos por el régimen nazi, honrar las memorias personales y familiares de las víctimas y reivindicar las historias de quienes rescataron judíos durante la Shoá”. Esta rige desde el 17 de febrero del 2020 hasta el 13 de agosto del año 2026 (Museo del Holocausto, 2020).

Anualmente la institución publica “Nuestra Memoria”, libros referentes al Genocidio, escritos por sobrevivientes y expertos académicos. Con la misma frecuencia produce “Cuadernos de La Shoá”, material dedicado a docentes y capacitadores. A su vez el Museo cuenta con una biblioteca, que al menos antes de la pandemia por el coronavirus, se encontraba abierta al público de lunes a jueves, ubicada en la calle José Hernández 1750 entre las calles Arribeños y 11 de Septiembre de 1888, en CABA. Allí se cuenta con una gran cantidad de volúmenes en idioma extranjero y materiales dedicados a temáticas particulares como propaganda nazi, campos, guetos, medicina y biografías. La biblioteca posee un espacio de prensa y videoteca. El catálogo se puede consultar mediante descarga desde la página web. Asimismo, la institución cuenta con el “Proyecto Aprendiz” que consta de un encuentro entre un sobreviviente de la Shoá con jóvenes, que asumen papel de transmisores de aquella historia (Museo del Holocausto, 2020).

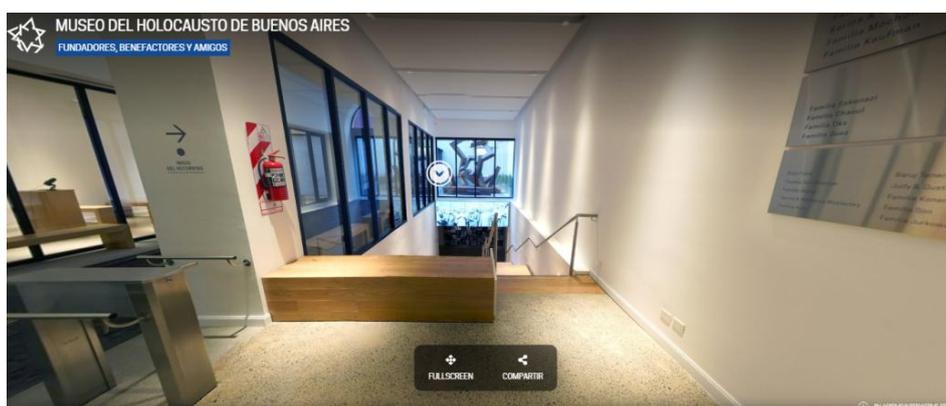
Al visitar la página web del Museo se encuentra información sobre el mismo y sobre la Shoá y ofrece la posibilidad de acceder a sus redes sociales: *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* y *YouTube*, plataformas que mantienen constantemente actualizadas y que utilizan como medios de difusión. Adicionalmente se lanzó una aplicación para teléfonos móviles, para potenciar la visita al espacio físico. Su función principal es brindar una audioguía completa disponible en seis idiomas: español, inglés, portugués, francés, italiano y alemán; la cual permite un recorrido autónomo. Funciona con los números que corresponden al periodo histórico representado en cada panel. También es posible recorrer la historia de la familia Dawdowicz o Borowicz a lo largo de la muestra, conociendo de qué manera el Holocausto atravesó sus vidas. Activando el Bluetooth, se tiene acceso a distinta información, como el sistema de marcado, la nazificación, los guetos, los sobrevivientes, entre otros. A su vez proporciona datos sobre la institución, que pueden resultar de interés, y un contacto.

Habitualmente para realizar visitas individuales, grupales, educativas o guiadas, era necesario realizar previa reserva de día y horario mediante su página web. Asimismo, el Museo participó reiteradas veces de eventos como La Noche de los Museos. Además, ofrecía la oportunidad de realizar cursos presenciales y virtuales, y actividades educativas para contribuir con sus objetivos de transmisión y adecuada educación de la Shoá y sus efectos para la humanidad, recurriendo a la generación de conocimiento sobre los efectos negativos de la divulgación del odio, buscando estimular prácticas que apoyen situaciones ajenas, y fomentando hábitos éticos y humanitarios para prevenir delitos contra la humanidad (Museo del Holocausto, 2020).

En el mes de marzo, en medio de una emergencia sanitaria a nivel mundial por el virus COVID-19, el Museo se vio obligado a cerrar sus puertas al público por disposición del gobierno. Esto no impidió que continuaran con su labor. De hecho, lanzó propuestas virtuales: como clases a distancia, cursos virtuales, charlas en vivo con sobrevivientes mediante su cuenta de *Instagram*, entre otras.

El día 19 de agosto de 2020, tras seis meses de cuarentena obligatoria en el país, el Museo anunció por sus redes sociales el lanzamiento de una nueva propuesta: "Recorrido Virtual 360". El cual permite realizar una visita de forma virtual de la muestra, de manera autónoma o formando parte de una guiada, destinada tanto al público en general como a instituciones educativas. El único requisito para la realización de la visita autónoma es contar con un dispositivo con acceso a internet, mientras que para la guiada, también es necesario contar con la plataforma Zoom. El lanzamiento de esta actividad, elimina todas las fronteras físicas, permitiendo que cualquier persona pueda acceder a la misma independientemente de donde se encuentre.

Imagen 2: Inicio del Recorrido Virtual 360



Fuente: Apartado Recorrido Virtual 360 en <https://museodelholocausto.org.ar/>

Si se quiere realizar la visita virtual guiada, esta requiere previa inscripción por la página web, estableciendo fecha y hora de la misma. Una vez finalizada la inscripción, el staff del Museo se encarga de enviar un mail de confirmación y los días próximos a la visita proporcionan el link de acceso a la plataforma Zoom, medio por el cual se efectúa el recorrido, acompañado de los relatos de un guía. La misma ofrece pantallas interactivas y una audioguía completa. La duración estimada es de 1 hora y media. Llegado el día de la visita, se pide a los participantes que se identifiquen con el

nombre y apellido que se hayan inscripto y que mantengan los micrófonos apagados durante el transcurso de la misma. Una vez finalizada, se habilita una sección de preguntas para intercambiar opiniones, sensaciones o dejar un mensaje. La única diferencia con la visita autoadministrada, es que esta última se realiza a través de la página web del Museo tal como se comentó anteriormente. En ambos casos el recorrido es el mismo, quizá una ventaja de hacerla con el acompañamiento de un guía es la narración que este ofrece, pero una desventaja es que se realiza a una cierta velocidad, ya que se debe cumplir con un horario determinado, lo cual no deja tiempo a detenerse y explicar la totalidad de los paneles disponibles. En cambio, si se efectúa de forma autónoma, el visitante se puede tomar el tiempo que desee para ver cada uno de los videos, escuchar los audios, ver las imágenes, etc.

Finalmente el 18 de noviembre el Museo pudo reabrir sus puertas bajo todos los protocolos de seguridad y sanidad dispuestos por el Gobierno. Las visitas a instituciones hasta esa fecha no habían sido habilitadas, por lo que solo el público en general podía acercarse a la institución y realizar una visita autónoma con la audioguía disponible en la aplicación para teléfonos móviles. Los grupos eran reducidos: disponibilidad de turnos de 8 personas cada media hora, siendo el tiempo máximo de recorrido de 2 horas. Para la visita era necesaria la inscripción previa mediante su página web, estableciendo día y horario. Antes de hacer la reserva, en el sitio web se indicaban todos los protocolos a seguir: antes de entrar los visitantes deberán tomarse la temperatura y firmar una declaración jurada; uso obligatorio de tapabocas y distanciamiento de 2 metros entre personas durante todo el recorrido; respetar el sentido único de circulación indicado en el piso; no tocar las gráficas ni nomencladores de la exhibición; sanitizante disponible durante todo el recorrido y uso obligatorio del mismo luego de tocar las pantallas táctiles. El día anterior a la realización de la visita, se envía por mail un recordatorio y la declaración jurada para completar de forma online. El día posterior a la misma, se envía un mail que proporciona una encuesta de opinión de carácter voluntaria sobre la experiencia, para mejorarla y que de esa forma el Museo continúe con su trabajo de educación y memoria.

## Capítulo V: Resultados

Como explicamos al inicio de este trabajo, se optó por emplear un método cualitativo de entrevista semi estructurada, con el fin de recolectar información pertinente al caso. Por motivos ya mencionados, el día 25 de septiembre de 2020 se llevó a cabo una entrevista mediante la Plataforma Zoom, la cual contó con la presencia del Director Ejecutivo del Museo y de la Coordinadora Ejecutiva de Actividades. Más adelante, el 30 de octubre se entrevistó por el mismo medio a una de las guías del Museo, que venía desarrollando su labor como tal desde hace poco más de dos años; con ella se había realizado anteriormente una visita guiada virtual. A fines de preservar la identidad de los entrevistados se utilizaran en el presente texto nombres de fantasía para cada uno de ellos. Emplearemos el nombre Mariano para referirnos al Director, el nombre Paula para la Coordinadora y el nombre Tiziana para aludir a la guía.

Para complementar las entrevistas se realizaron tres visitas. En un primer momento se realizaron dos de carácter virtual: una grupal guiada y otra individual autoadministrada. Luego, en cuanto fue posible, se realizó una visita presencial.

La entrevista realizada en conjunto a Mariano y Paula no solo permitió obtener información sobre el objetivo general y el público al que se dirige la institución, sino que durante su transcurso afloró el entusiasmo por el nuevo Museo, pese a las condiciones sanitarias a nivel mundial que hicieron que sólo se encuentre abierto tres semanas tras su inauguración.

Al preguntarle a Mariano, Director Ejecutivo del Museo, cuál era el objetivo principal de la institución, recalcó el carácter no solo divulgativo sino educativo y por sobre todo la posibilidad de brindarle al visitante un punto de vista desde Buenos Aires. Es decir, honrar homenaje, narrar la historia de la Shoá, que las personas conozcan lo que pasó y que en base a ello puedan pensar en el hoy; cómo aquello los interpela en el presente, de forma que puedan reflexionar y modificar sus conductas, velando por los derechos humanos. De esta manera queda en claro no solo que lo expresa el Director Ejecutivo va en concordancia con lo que manifiesta el Sitio Web de la institución, sino que presenta las características generales de los museos memoriales expuestas por Wechsler (2015), Velazques Marroni (2011) y Maceira Ochoa (2012) en el Capítulo II, tales como la divulgación de los acontecimientos, la educación, la conmemoración y la reflexión no solo de lo ocurrido en el pasado sino sus implicancias en el presente. Esto último permite establecer relaciones con el concepto de uso ejemplar de la memoria empleado por Todorov (2000), expuesto anteriormente en esta tesis. Adicionalmente en este Museo en particular se le suma el punto de vista desde Argentina, es decir cuál fue la relación de nuestro país con aquel régimen: actos nazis celebrados, sobrevivientes judíos que se refugiaron en nuestro país, criminales nazis acogidos... De esta forma, queda en claro que la visita resultará única y distinta, en relación a aquellos que aborden la misma temática pero en otros sitios del mundo como Israel o Estados Unidos.

Sumado a esto, finalizando el recorrido virtual realizado, la guía hizo alusión a cuáles son las implicancias del Holocausto hoy, apelado a la reflexión de cada visitante, difundiendo la importancia de no olvidar los acontecimientos pasados y la de actuar como transmisores para con generaciones futuras, adquiriendo un compromiso

pedagógico. En la entrevista realizada, Tiziana remarcó la importancia que cobraba para ella el transmitir los hechos para que no vuelvan a repetirse y la urgencia de repensarlos en el presente: cómo tienen lugar situaciones antisemitas aún hoy. Su compromiso no es brindar una clase de historia sino remarcar la vigencia de situaciones similares, lo importante que resulta reflexionar en torno a la sociedad actual. En este sentido se ve aplicado el concepto de memoria que sostiene Jelin (2002), quien remarca que mediante el acto de recordar es posible establecer relaciones entre el pasado y el presente. Lo cual permite, de acuerdo a Maceira Ochoa (2012), extraer lecciones para la defensa de los derechos humanos. También en las palabras de la guía se ve una característica del acto de recordar: el cuidar a los acontecimientos pasados del olvido; tal como lo explica Silva Alves de Oliveira (2019). La conmemoración lleva a la reflexión sobre el pasado y sus implicancias en el presente, permite establecer relaciones, pensar en torno a cómo aquello afecta al hoy e identificar cuestiones actuales que se asemejen (Hupert, 2007). Se ve entonces reflejado el postulado de Duffy (1997), quien manifiesta que los Museos del Holocausto no solo narran lo ocurrido sino que se vinculan fuertemente con los derechos humanos. En este sentido, siguiendo a Hupert (2007) y a Todorov (2000), articulándolo con el espacio y con el discurso de la guía, llegamos a la conclusión de que realmente la experiencia educa sobre lo sucedido y permite reflexionar en torno a situaciones vigentes. A su vez, la guía realizó hincapié en la importancia de los testimonios: estos son una forma de devolverle la identidad a las víctimas. A lo largo del recorrido se cuenta con la posibilidad de escuchar una gran cantidad de estos, por lo que coincide con uno de los componentes generales característicos de los museos que tratan la temática del Holocausto que defiende Wieder (en Roigé, 2016). En todo momento pero por sobre todo al final de la guiada, Tiziana invitó al público a continuar la búsqueda de material tanto en la página web de la institución como por fuera y a visitarla cuando reabra sus puertas.

De acuerdo con lo expuesto en el párrafo anterior, consideramos que en particular el Museo de memoria cumple con su cometido de ser un espacio de educación informal. De acuerdo con Scheiner (2008), una muestra museografía actúa de esta forma cuando propicia el pensamiento, el conocimiento e impulsa cambios socioculturales, primados por la ética.

Paula comentó que el Museo nunca cerró sus puertas. Incluso durante la etapa de construcción pensaron en una muestra itinerante llamada "Reflexiones sobre la Shoá", expuesta en el Seminario Rabínico según pudimos saber por Tiziana, que duró el tiempo que la construcción de la nueva muestra en la calle Montevideo demandó (actual ubicación del Museo). Mariano comentó que en principio la idea era armar unos paneles y mejorar el aspecto físico con pintura pero aun así fue mucho más de lo que esperaban, superó ampliamente los objetivos, convirtiéndose en un "mini museo". Esta no sólo fue pensada para que el visitante pueda entrever lo que se venía a futuro sino que consolidó un espacio de transición en donde probar nuevas experiencias educativas, al mismo tiempo que afianzó a los grupos de trabajo. En relación a esto, como bien ampliamos más adelante, el Museo debió reinventarse nuevamente frente a la pandemia. Si bien en agosto lanzó su propuesta virtual 360, las puertas debieron cerrarse a mitades del mes de marzo. En ese ínterin, en el mes de abril el Museo ofreció primero a instituciones educativas, pero luego al público en general, visitas

acompañadas del relato de un guía y un *Power Point* en el que se mostraban imágenes, videos y algunos testimonios. De esta forma, queda a la vista como el Museo se reinventa y se acomoda para nunca dejar de cumplir con su labor para con la sociedad. En este sentido, no solo para Tiziana sino, como nos hizo saber, para sus compañeras también, resulta un orgullo el hecho de que el Museo reaccione rápidamente a las situaciones que se le presentan, para poder continuar con la actividad educativa y seguir proporcionando ese espacio para la reflexión. Retomando las ideas de Nora [(1992) 2008], en las que expone que los lugares de memoria se encuentran siempre abiertos al cambio y son dinámicos, se podría concluir que esta institución verdaderamente cumple con esta característica. Sumado al hecho de que es un espacio no solo educativo sino que permite llevar a cabo el ejercicio de recordar, con todo lo que ello implica. Se constituye entonces como un verdadero lugar de memoria.

Mariano explicó que el Museo recibía principalmente dos tipos de público: estudiantes de escuelas medias, en su mayoría alumnos de secundaria y último año de primaria, de acuerdo a información adicionada por Tiziana, y por el otro lado, fuerzas vivas y miembros de las fuerzas de seguridad, como policías, jueces de organismos del Estado, entre otros. Con respecto a este último grupo, Mariano enfatizó en que cree que deben pasar por esta experiencia que, como mencionamos reiteradas veces, apela a la reflexión y educación en relación al presente, velando por los derechos humanos. El Director Ejecutivo, cuando se le preguntó sobre los turistas, es decir visitantes que deciden por su cuenta acercarse al Museo ya sea de forma individual o guiada pero que no forman parte de los grupos mencionados, respondió que si bien es un objetivo, no se constituye como uno de los principales y que el Museo podría funcionar muy bien frente a la ausencia de ellos. Tiziana adicionó que la institución no está orientada específicamente al turismo. Por su parte Paula comentó que en el anterior Museo contaban con bastante turismo y empresas que se comunicaban con ellos para averiguar horarios y demás.

De acuerdo a la visita guiada virtual realizada para el público en general mediante la plataforma Zoom se pudo observar que los participantes pertenecían en su mayoría a la tercera edad. Jóvenes adultos, de entre 20 y 30 años, también formaron parte de ella pero en menor medida. En relación a lo percibido, sumado a las declaraciones de Mariano, Paula y Tiziana, concluimos entonces que el Museo recibe mayormente un público conformado por estudiantes de escuelas medias. En palabras de Tiziana, “el gran grueso de las visitas tiene que ver con las visitas educativas de colegios”; seguido por grupos de personas vinculadas a las fuerzas vivas y, en menor medida, visitantes espontáneos, llamados así por Paula, los cuales serían catalogados como turistas. Estos últimos eran los presentes en la observación participante virtual realizada. Su comportamiento fue correcto durante el transcurso de toda la guiada: todos siguieron con las instrucciones de mantener los micrófonos apagados durante la visita y muchos también cumplieron el deseo de la guía encendiendo las cámaras para conocerse entre sí. Al finalizar el recorrido se propició un espacio abierto a comentarios. Los visitantes se manifestaron sumamente agradecidos por la guiada y en más de una ocasión dieron las gracias por la posibilidad de acceder a la misma. Según se pudo saber por las aclaraciones realizadas, no todos formaban parte de la Comunidad Judía. En la experiencia personal de Tiziana, al estar encargada de las

visitas educativas, no nos pudo brindar información de cómo resultaba el comportamiento de los visitantes generales durante su visita presencial. Sí sabe de experiencias de sus compañeras, en las que algunos visitantes han hecho preguntas incómodas o que se dirigen al Museo directamente en carácter de cuestionar los acontecimientos, haciendo comentarios negacioncitas y demás. En este sentido, remarcó que aunque el objetivo del Museo es proporcionar un espacio para personas motivadas por el aprendizaje y reflexión, la institución también lo hace para aquellos que no lo quieren hacer. Pudo decirnos que en la virtualidad estos se comportaban tal como se pudo observar en la visita guiada grupal virtual, y que ella nunca recibió en ese contexto una pregunta fuera de lugar. Todos estos acontecimientos nos hacen reflexionar acerca de la posibilidad de que los turistas se comporten en la presencialidad mayormente con el mismo respeto que durante la experiencia propia virtual; lo cual fomentaría una visita ordenada, adecuada, en donde sería posible realizar las acciones mencionadas anteriormente: adquirir conocimientos, realizar el duelo, reflexionar en torno al presente, etc.

En relación a las visitas que realizan los colegios, Tiziana comentó que su rol en conjunto con sus 7 compañeras es el de ser guías educativas, ella en particular se especializa en esos grupos. Al trabajar con adolescentes consideran que es posible que estos proporcionen alguna pregunta “desubicada”, en ese caso se responde siempre con la respuesta histórica. Desde el inicio suele haber una “bajada de línea” desde los docentes, pero las guías además se encargan de caracterizar a la institución como un espacio de reflexión y respeto, donde se recuerdan hechos realmente muy fuertes, por lo que se pide que la conducta se adecue al espacio. Por lo general la actitud de los estudiantes suele ser muy positiva y se genera un espacio de preguntas e interacción, que un poco se pierde con la virtualidad. Con respecto a las guías que hizo por Zoom, nos pudo decir que pueden llegar a ser un poco más conflictivas por el hecho de que este medio permite el anonimato, por lo que quizá algún estudiante decide cambiar su foto, su nombre, poner una música cuando se está mostrando un video o testimonio, hacer una pregunta fuera de lugar; lo cual no solo entorpece el desarrollo de la visita sino que resulta una falta de respeto para con la guía, el resto de los participantes y para los acontecimientos que están siendo narrados. La idea de las guías no es censurar las preguntas conflictivas, sino por el contrario recordar que se está en un ámbito de memoria y respeto; e intentar ahondar en por qué ese chico está pensando de esta manera y procurar llevarlo a la reflexión. Igualmente mencionó que a pesar del delicado contexto que se estaba viviendo y la dificultad de seguir con las clases, los colegios siguieron trabajando fuertemente la temática y las propuestas del Museo fueron muy bienvenidas.

Si bien existen temas y acontecimientos que son pilares para cualquier tipo de visita, Tiziana mencionó que el Museo les otorga total libertad para armar la guiada. De hecho, antes de llevarla a cabo, indagan sobre el propósito del grupo con el docente a cargo a modo de interiorizarse o detenerse aún más en los temas que resulten de interés. Las guías tienen formación en distintas áreas: son estudiantes de derecho, arquitectura, la entrevistada de sociología, ex profesoras de colegios secundarios, etc. Ello proporciona un panorama de lo rica que resultará la visita ya que cada una se nutre de aquello y lo vuelca en su guiada, lo cual dará lugar a las más diversas reflexiones. Tiziana adicionó que en el caso de guías a turistas o público general, se

les pregunta si existe algún interés en particular; de no ser así, se realiza un recorrido por los puntos más importantes: la vida judía en Europa a principios del Siglo XX, la llegada del Nazismo al poder, los pilares ideológicos sobre los que se basa, las políticas discriminatorias sancionadas, entre otros temas y acontecimientos.

Considerando al público característico que recibía el Museo habitualmente, al que asistió a la visita guiada virtual, a los objetivos de la institución, al tipo de visita y muestra museográfica, que explayaremos en profundidad a continuación, y teniendo en cuenta que al Museo se lo caracteriza como lugar de memoria, se concluye que un turismo de memoria podría tener lugar en la institución. Dicha práctica se corresponder con los postulados de González Vázquez & Mundet i Cerdan (2018), descriptos en el Capítulo II.

En tanto a la experiencia presencial en un contexto normal y habitual, Paula comentó que cuentan con varias propuestas: no sólo con guías pre pactadas y acordadas, que constan de un cupo, tanto para el público en general como para instituciones educativas o las fuerzas vivas. Sino que también, como en cualquier espacio museal, existen los visitantes espontáneos, los cuales pueden recorrer las instalaciones y la muestra de forma individual y a su tiempo, utilizando la audioguía disponible en la aplicación móvil del Museo, la cual se encuentra en seis idiomas. También se ofrecían visitas en inglés, con un horario pautado. Tiziana adhirió por su experiencia como voluntaria en el Museo ubicado en la Calle Montevideo, es decir antes de la Muestra Itinerante que tuvo lugar en el Seminario Rabínico, que lo que solía suceder era que personas que salían de la oficina se encontraban con el Museo y decidían efectuar una visita y que también era habitual la concurrencia de abuelos con sus nietos. Estos grupos tenían la oportunidad de realizar visitas abiertas por la tarde, ya que generalmente se contaba en la institución con la presencia de una o dos guías. El cupo máximo que permitía la institución cuando desarrollaba su Muestra Itinerante era de 50 personas, que se dividían en dos contingentes de 25 cada uno. Esto permitía que si asistían grupos de estudiantes numerosos, se pudieran igualmente realizar dos visitas al mismo tiempo: o un grupo comenzaba por otro panel o aguardaba unos minutos para empezar la visita. La capacidad y el manejo de los grupos se mantienen en el Nuevo Museo. El número reducido de los participantes en cada guía física proporciona no sólo que cada uno tenga un claro acceso a los paneles y al relato del guía, sino que genera un espacio ameno que invita a la reflexión, a la realización de comentarios y preguntas, “el ida y vuelta que tanto extrañamos” en palabras de Tiziana. A las visitas guiadas o individuales que se enmarcan como propuestas para el turismo, se le suman actualmente las propuestas virtuales desarrolladas por el Museo en el contexto de pandemia. Ya que las visitas físicas de grandes grupos son entonces, en un contexto normal y habitual, acordadas con anticipación, teniendo noción de la cantidad de participantes y permitiendo establecer un límite; y debido a la inexistencia de grandes contingentes que se presentan de forma espontánea en la institución; el paso de los visitantes por el espacio es de forma ordenada, controlada y positiva.

Sumado a ello, una vez habilitadas las visitas a instituciones museísticas en CABA en el mes de noviembre de 2020, el Museo abrió sus puertas únicamente al público en general, donde están incluidas las visitas turísticas. Como comentamos anteriormente, estas eran posibles de realizar solamente con reserva previa de día y horario mediante

la Página Web del Museo. En este caso los grupos alcanzaban un máximo de 8 participantes. En la experiencia personal, en el turno solicitado no hubo asistentes adicionales, pero si ya se encontraban presentes grupos muy reducidos visitando el espacio. La visita al realizarse de forma individual o en pequeños grupos familiares, pudiendo hacer uso de la audioguía, no solo cumple con los protocolos de sanidad dispuestos sino que permite el desarrollo de una experiencia satisfactoria, en donde se pueden conocer las instalaciones con tranquilidad y sin prisa, adquirir conocimiento, reflexionar y recordar. De esta forma no se ve alterado el funcionamiento del Museo ni de sus objetivos, ya que pese a la implementación de los protocolos sanitarios, el mismo continúa funcionando con su dinámica anterior de previa reserva y cupos limitados en las visitas.

Debido a la información brindada por los entrevistados y lo observado en la visita, queda al descubierto que prácticamente no existe un turismo masivo en dicha institución, aún en situaciones sin distanciamiento social o aislamiento, es decir antes de la pandemia. Considerando a este tipo de práctica bajo los lineamientos de Pastor Alonso (2003), quien defiende que son los visitantes ocasionales los que conforman un turismo cultural masivo. Incluso Mariano recalcó que la infraestructura no es tan grande como quisieran, comentario que demuestra la importancia que le atribuye la gestión del Museo a brindar una experiencia que resulte positiva para los visitantes.

Adentrándonos en el nuevo Museo, Paula explicó que este cambió absolutamente. No sólo en relación a lo estructural y al espacio físico, sino en la forma de transmitir; de forma que se consolidó como una nueva experiencia en la Ciudad de Buenos Aires. La forma en que se relaciona la muestra con el visitante varió. La visita ya no se basa en mirar imágenes y paneles sino que se cuenta con la presencia de dispositivos interactivos y tecnológicos, lo que hace que los asistentes se acerquen de una forma distinta al Museo, pudiendo pasar todo el día allí dentro. Se transformó, en palabras de Paula, “en un museo de vanguardia y en un *must* que no se puede dejar de visitar”. Comentario que fue confirmado tras la visita física al espacio. Para ella, el Museo del Holocausto Buenos Aires se merecía un nuevo espacio, no solo atractivo para el turismo sino por la historia de la Shoá en sí y por la historia Argentina, de forma que se consolida como parte de la construcción de la identidad del país. Con la nueva propuesta no solo apuntan al turismo, llamado por ella visitantes espontáneos, sino que apelan a que cuando estos ingresen se encuentren con un espacio realmente de vanguardia sobre lo que fue la Shoá y también sus implicancias en Argentina; cumpliendo de esta forma con sus objetivos.

En cuanto a fortalezas y debilidades de este nuevo Museo, Mariano y Paula remarcaron que la utilización de las tecnologías es sin duda una de las fortalezas y que no existe otro a nivel mundial con las mismas características. Sin duda se ha convertido en un museo vanguardista e innovador, pensado también para las nuevas generaciones. En concordancia con ello y por lo que se pudo observar mediante las visitas realizadas, la incorporación de nuevas tecnologías agrega dinamismo a la propuesta museológica, permitiendo una mayor relación o interacción entre esta y el visitante mediante, por ejemplo, una pantalla interactiva que permite explorar en una línea del tiempo acontecimientos ocurridos durante el régimen nazi, indagar en la base de datos del Museo de sobrevivientes, o mediante la maqueta virtual del complejo Auschwitz-Birkenau, entre otras. Las nuevas tecnologías y la aplicación móvil

desarrollada, creemos son elementos que propician el acercamiento a las nuevas generaciones, que podrían entonces verse atraídos al Museo y a los acontecimientos allí narrados. Lejos está de ser una muestra recargada de tecnología y consecuentemente alejada de convertirse en un parque temático, en relación a las advertencias que realiza Scheiner (2008) en esta materia.

Si bien estos cambios irían de la mano con los planteos de Panozzo Zenere (2015), en donde menciona que los museos se transforman de cara a ofrecer una experiencia sensitiva e interactiva para con los visitantes; o con las ideas de Barrio Fernández (2017), autor que plantea que los mismos al volcarse dentro del sistema capitalista pretenden ser de interés para visitantes de diversas índoles; en este sitio en particular, no se cree que se encuentre ligado a una experiencia consumista en absoluto. En el espacio no se presentan ningunos de los servicios que enumera Paz (2014), como cafés o tiendas de *souvenir*, cuando se refiere a que estos sitios comienzan a cumplir una función de ocio y consumo. Concordamos con que el Museo se consolida como un espacio capaz de recibir a visitantes de diversas características, tal como plantean los primeros dos autores, porque puede resultar de interés para diversos públicos y no específicamente para expertos en el tema o personas relacionadas de alguna manera con el acontecimiento o con la Comunidad Judía. A su vez, se cumpliría parte del postulado de Huysen (2000), quien remarca que los museos han sido transformados en sitios accesibles para un público más amplio, general y diverso. Por el contrario, no coincidimos con la idea de este autor en la que plantea que los museos se transformaron en sitios de entretenimiento; lejos está el Museo del Holocausto de concebirse como tal. Siguiendo lo postulado por Rico Mansard (2018), el Museo sí parece ser un atractivo con fuerza propia para atraer visitantes; tal como lo describe Paula: un *must*. Pero no concordamos con Mc Cannel (en Velasco Gonzalez, 2013), quien defiende que los espacios museales bajo la lógica mercantilista se conciben específicamente para el turista.

En relación al tema de mercantilización cultural, Santana Talavera (2003) destaca el hecho de que en las instituciones museales comienza a primar el interés por los beneficios económicos percibidos por la llegada del turismo. De acuerdo a opiniones sobre el Museo del Holocausto Buenos Aires en el Sitio Web TripAdvisor (TripAdvisor, 2020) se pudo saber que hasta febrero de 2020 la entrada al Museo era gratuita pero que a partir de marzo 2020 la misma adquiría un valor de \$100 para personas mayores de 18 años. Si bien no se pudo obtener información sobre si existía un valor de entrada para grupos de escuelas medias, para visitantes extranjeros, jubilados, menores de edad u otros, el hecho de que la entrada en marzo de 2020 hubiera tenido un valor de \$100, deja al descubierto el desinterés sobre la ganancia económica que caracteriza a este espacio. En adición y para finalizar el análisis en relación a este aspecto, cabe destacar que las experiencias virtuales de visita, tanto grupal y guiada como individual y auto administrada, son gratuitas. También lo son las visitas permitidas en el espacio físico (al menos hasta diciembre de 2020) una vez reabiertas las puertas del Museo tras la pandemia por el virus COVID-19; dejando una vez más al descubierto el desinterés por una percepción económica.

Otro punto a destacar, ya abandonando el espacio físico, es el Museo Virtual, que permitió la capitalización de la nueva propuesta. En este sentido, además de posibilitar el acceso a todas las personas independientemente de donde se encuentren (de

hecho han participado personas desde Chile y México); lo facilita para aquellas que no pueden acercarse a las instalaciones presencialmente por su cuenta, sea por el motivo que fuese. En relación a las guiadas educativas, esta propuesta admite la llegada de escuelas y colegios de todo el país y por qué no de otros. La virtualidad posibilita un mayor número de participantes, no entorpece la vista ni el relato, ya que cada participante desde su pantalla puede ver y escuchar sin problema. Por su parte el recorrido autónomo permite, como se dijo anteriormente, detenerse en la muestra el tiempo que el usuario desee y mirar el material sin prisa. Sin dudas, a la hora de pensar en debilidades, Mariano se refirió a la pandemia que se estaba viviendo en aquel momento. El hecho de haber tenido que cerrar sus puertas tras tres semanas de la reinauguración fue un golpe que sin duda impactó en todos. Por su parte, Tiziana sostuvo que el Museo saldrá potenciado de esta situación ya que dejó al descubierto el real compromiso que tiene para con el cumplimiento de sus objetivos. Dejando de lado aquello, Mariano hizo referencia a la limitación espacial del Museo, comentando que no pueden acoger a la cantidad de visitantes que querrían, comentario sobre el cual nos detuvimos anteriormente. El Director Ejecutivo reflexionó en torno a que quizá en otro momento las condiciones edilicias hubieran sido una debilidad, pero frente a la reinauguración, estas quedaron superadas. Mencionó que no se le ocurrían otras, pero no porque no existan sino que al tener un Nuevo Museo resulta difícil pensar en ello.

Cuando se indagó acerca del futuro, Mariano y Paula coincidieron en que ya les llegó. La situación sanitaria hizo apurar los tiempos de forma que lanzaron no solo la experiencia virtual 360 sino distintas propuestas. Mariano y Tiziana remarcaron que es el único Museo en el mundo al que se tiene acceso a la muestra entera de forma virtual; y que esta propuesta es el futuro debido a la posibilidad de recibir personas de distintos lugares del mundo. Lo positivo que rescata el Director Ejecutivo es la posibilidad de capitalizar la gran inversión en la que se incurrió, ya que prácticamente el espacio físico no pudo ser aprovechado; y la realización de esta nueva propuesta que al fin y al cabo pudo ser posible. Por su parte, Paula opina que ellos se adelantaron al futuro, en algún momento el deseo era proporcionar experiencias virtuales y eso llegó antes. Fue lanzado para la capitalización de la inversión, como así también para continuar con la labor del Museo: seguir narrando, difundiendo, educando y capacitando a las personas. En todo caso su futuro era abrir las puertas nuevamente al público, con las medidas de sanidad que sean necesarias (situación que fue posible recién a mitades del mes de noviembre de 2020). Ambos destacaron que para futuras propuestas siempre se apelará a la creatividad e imaginación. En este aspecto, Paula mencionó el carácter dinámico de la institución: constantemente se encuentran pensando en qué hacer para que cada vez más personas se vean interesadas en acercarse a las instalaciones (en un contexto sanitario normal y habitual), y agregó que tienen una alta tasa de retorno en docentes, alumnos y familias que vuelven a acercarse al Museo, aún mayor tras la reinauguración. Una vez más y de acuerdo a lo expresado por la Coordinadora de Actividades, se deja al descubierto el dinamismo y la transformación del espacio, en concordancia con la caracterización de los lugares de memoria según Nora [(1992) 2008].

Gracias a la visita presencial realizada que permitió el conocimiento de la institución de una forma más clara, se pudo comprender que la muestra comienza en un subsuelo. Al inicio del recorrido, antes de bajar las escaleras, se proyecta un video introductorio

armado con fragmentos de videos e imágenes originales que muestran la vida de los judíos anterior al régimen nazi y cómo este irrumpe con los derechos de los mismos mediante la sanción de políticas antisemitas, la dura vida que los judíos y otros grupos segregados de la sociedad debieron enfrentar en los campos de concentración. El video inicia con la frase de Ellie Wiesel (testigo sobreviviente): “¿Cómo se llora a seis millones de muertos? ¿Cuántas velas se encienden? ¿Cuántas plegarias se oran?”; y finaliza con la frase de Primo Levi (testigo sobreviviente): “No es lícito olvidar. No es lícito callar. Si nosotros callamos ¿Quién hablará?”. Ambas frases que en conjunto con las imágenes dejan un fuerte mensaje al visitante no bien comienza su experiencia. Justo al lado de las escaleras, se proporciona una grada con almohadones donde estos pueden sentarse para observar con detenimiento dicho video.

Una vez en el subsuelo, la muestra se organiza cronológicamente por el espacio; comenzando con la vida de los judíos europeos a comienzos del Siglo XX, donde se muestran imágenes, objetos utilizados por algunas familias y datos actuales en relación a la cantidad de integrantes de la Comunidad Judía: en 1939 había 16,5 millones de judíos en el mundo, mientras que en 2018 pese que a se triplicó la población mundial, solo vivían 14,5 millones. Estos datos numéricos dan real cuenta de lo que significó el Régimen en número de víctimas, lo cual permite al visitante tomar dimensión de aquello. La muestra continúa con el ascenso del nazismo al poder, su divulgación, la instauración de políticas antisemitas, el avance del régimen por Europa, el desarrollo de la Segunda Guerra Mundial, la vida en los guetos y la expansión del régimen hasta llegar a su derrota. Entre la historia narrada, se explican numerosos acontecimientos de gran importancia ocurridos durante esos años como La Noche de Los Cristales Rotos, la Conferencia de Wannsee, entre otros. También durante el recorrido se encuentran paneles que dan cuenta de las implicancias del Régimen Nazi en Argentina: imágenes de un acto nazi llevado a cabo en el Luna Park y una línea del tiempo de los acontecimientos principales ocurridos en el del país durante el Holocausto desde el año 1934 hasta 1949, paneles que representan lo que tanto Mariano como Paula remarcaban acerca de la mirada que proporciona el Museo desde Argentina. Finalizando el recorrido del subsuelo el visitante se encuentra con una réplica de muro en donde se representa uno de los carteles de los límites del Gueto de Varsovia; tras él, se cuenta con un espacio en donde se proyectan videos originales de la vida en el gueto.

Imagen 3: Primer panel de la muestra museográfica titulado “1900-1939|Los Judíos Europeos a comienzos del Siglo XX”



Fuente: Apartado Recorrido Virtual 360 en <https://museodelholocausto.org.ar/>

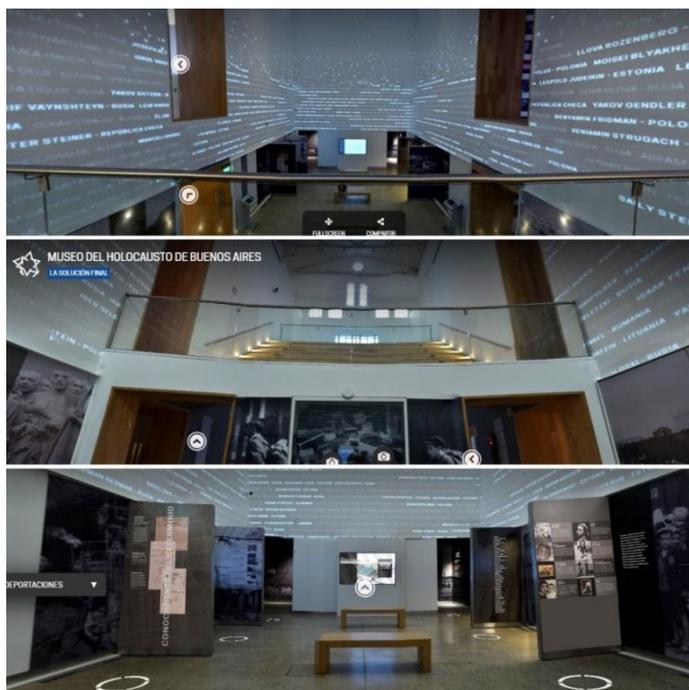
Subiendo las escaleras y accediendo a la planta baja, se cuenta con información sobre las unidades móviles de exterminio; una pequeña sala a la izquierda llamada “Sala de Memoria”, en la cual se dispone un cuenco con piedras para que el visitante escoja una y la ubique en el monumento central a modo de homenaje. En la tradición judía las piedras representan lo permanente, lo que se debe recordar y no permitir que se olvide. En el mismo espacio se exhibe una máquina de escribir en idish rescatada del atentado a la AMIA. La presencia de esta nos permite reflexionar en torno a que incluso mucho tiempo después del rendimiento del Nazismo, siguen ocurriendo actos caracterizados por el antisemitismo y la discriminación. La máquina de escribir posibilita establecer relación entre el Holocausto, la historia argentina y los terribles hechos que tuvo que enfrentar la Comunidad Judía en nuestro país; invitando al visitante a reflexionar en torno a los atentados, que no se alejan demasiado en el tiempo. Se ve reflejado de esta forma lo comentado por Kahan (2015), quien sostiene que el atentado a la AMIA es uno de los hechos que permite un uso ejemplar de la memoria del Holocausto en Argentina.

En el mismo piso se presenta un espacio que brinda información sobre la Argentina y el final de la guerra; y en dirección recta a las escaleras se cuenta con una gran sala destinada específicamente a La Solución Final, la cual cuenta con diversos temas, explicados en profundidad mediante paneles, objetos y pantallas en los laterales de la sala. En uno de estos espacios se exhibe uno de los uniformes que utilizaban obligatoriamente los prisioneros en los campos. En el centro se disponen bancos permitiendo que los visitantes puedan tomarse un momento para la reflexión. En dirección recta a ellos, se ubica una maqueta virtual de Auschwitz-Birkenau. Detrás de ella se presenta una simulación (solo accesible de forma presencial en el Museo) como si el visitante estuviese dentro de uno de los vagones que llevaban a los prisioneros a los campos de concentración. Esta simulación se encuentra muy bien lograda mediante la proyección en el suelo del piso del vagón, sonido ambiente, una pantalla dispuesta a la derecha que muestra un paisaje en movimiento y contenido en dirección recta que proporciona información sobre las deportaciones a los campos. Justo por encima de esta sala, en el primer piso, a modo de balcón, se encuentra una grada especialmente pensada para los visitantes. Se exponen a continuación

imágenes de esta sala, extraídas de la visita virtual 360 autoadministrada, para que se pueda comprender mejor su organización.

Vale aclarar que todas las imágenes adjuntadas en este trabajo fueron sacadas de la plataforma virtual 360 ya que en el Museo no se permite sacar fotografías ni grabar videos; tampoco se considera adecuada la realización de dichas actividades teniendo en cuenta el contexto de memoria y respeto.

Imagen 4: Sala La Solución Final. Museo del Holocausto Buenos Aires



Fuente: Apartado Recorrido Virtual 360 en <https://museodelholocausto.org.ar/>

Subiendo nuevamente escaleras, en el primer piso hay un espacio específicamente dedicado a la captura y juicio de Adolf Eichmann, en donde se exhibe el salvoconducto original con el que entró en nuestro país y donde se presentan videos del juicio. Las paredes de este sector están empapeladas con imágenes de la audiencia del Juicio a Eichmann, obtenida del Archivo de Fotos del Yad Vashem.

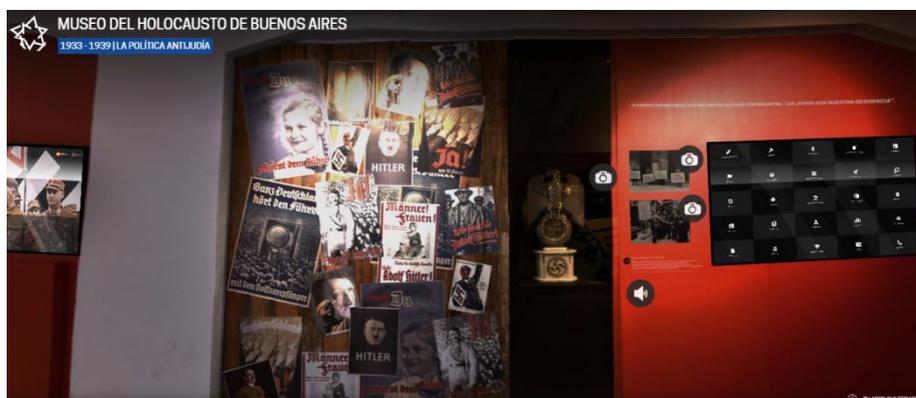
Seguido de aquello, los visitantes se encuentran con el “Espacio de Reflexión”, el cual cuenta con la grada anteriormente mencionada y expuesta en imágenes, que brinda la posibilidad de sentarse y permite la vista de pantallas que muestran los nombres de todas las víctimas asesinadas durante el régimen. En palabras expresadas por Tiziana en la visita guiada: “para que una persona llegue a leer todos los nombres debería quedarse allí más de 365 días”. En la visita presencial realizada se pudo observar la gran dimensión de estas pantallas, en donde se proyecta una cantidad de nombres infinitos que a medida que avanzan en altura, se deshacen; y llegado un momento se exhibe en las mismas la frase “para volver a leer el mismo nombre, deberá permanecer 730 días”. Comentario que permite al visitante la asimilación en número de víctimas que dejó el régimen, lo cual creemos que es de carácter fuerte pero sumamente importante para que de esta forma el individuo tome conciencia de sus implicancias. Continuando con el recorrido, se encuentra un espacio dedicado a la memoria de

todas las personas en el mundo que actuaron como rescatadores. Se cuenta con una base de datos para indagar sobre ellos y antes de abandonar este piso, se observan imágenes, banderas de países y una pantalla dispuesta sobre una pared, la cual proporciona información sobre estos. Cuando en la pantalla aparece información sobre una persona, se ilumina su fotografía y la bandera que indica su nacionalidad. Descendiendo las escaleras y retornando a la planta baja, el visitante se encuentra con un gran espejo en donde se exhibe la frase “Quien salva una vida salva un mundo entero”. El individuo se ve reflejando junto a esa frase, lo cual creemos que generará algún tipo de sensación y pensamiento al respecto.

Ya finalizando el recorrido, el visitante retorna a la entrada a través de un pasillo con ventanales a ambos lados que permite la vista del patio en donde se encuentra una escultura que representa la identidad del Museo del Holocausto y placas conmemorativas colocadas sobre la pared. Por último se cuenta con una sala: “*Dimensions in Testimony*”, la cual permite interactuar con el testimonio virtual de una sobreviviente del Holocausto. Esta experiencia se encuentra solo disponible de forma presencial en el Museo. El visitante se retira por la misma puerta por la cual ingresó y antes de abandonar la institución tiene la posibilidad de escribir un mensaje en un libro.

En relación a la experiencia virtual, al ser 360 grados, permite moverse libremente por el espacio y “pararse” en distintas estaciones para estudiar cada panel. Una vez en él, no solo es posible hacer zoom y moverse en todas las direcciones, sino que proporciona imágenes de cerca de los objetos expuestos, videos, audios que cuentan lo que allí se expone y pantallas interactivas. A modo de ejemplo, se deja una imagen de uno de los paneles que trata la política antijudía. Los iconos de cámara fotográfica permiten acceder a una imagen con zoom del objeto que allí se expone, los iconos de sonido, de escuchar una narración que explica el suceso en cuestión; y en algunos paneles se cuenta con iconos de *play* que brindan la oportunidad de ver videos. En este caso, a la derecha del panel hay una pantalla interactiva, la cual proporciona información sobre las distintas leyes sancionadas en contra del pueblo judío. Al igual que con el resto de las pantallas de esta índole, se tiene acceso tanto de forma presencial como virtual.

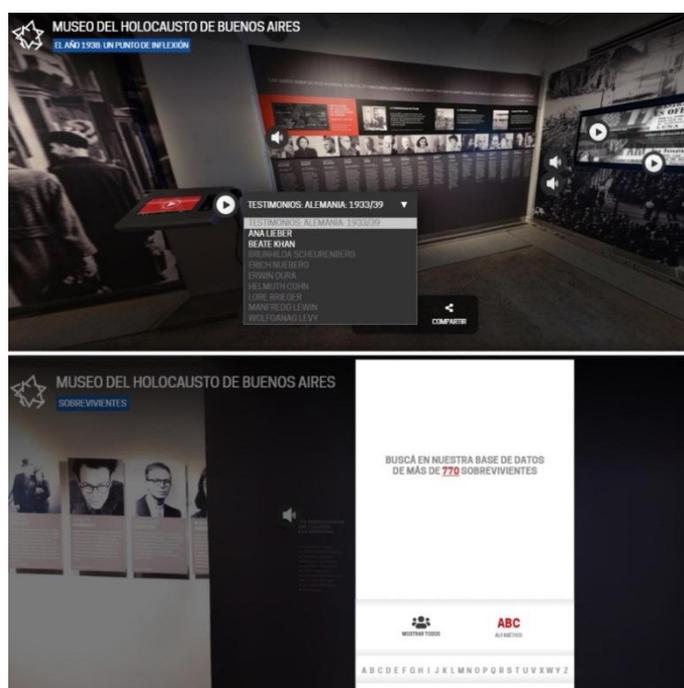
Imagen 5: Panel La Política Antijudía (1933-1939)



Fuente: Apartado Recorrido Virtual 360 en <https://museodelholocausto.org.ar/>

Llama la atención la cantidad de objetos originales expuestos, entre ellos: un uniforme nazi, un uniforme que vestían obligatoriamente los prisioneros en los campos, objetos utilizados por los nazis y propios de los judíos, el salvoconducto original con el que entró Eichmann al país y demás. También a lo largo del recorrido se presentan aparatos que cuentan con un dispositivo táctil que permiten escuchar diversos testimonios sobre temas como: la vida judía antes del régimen, la Alemania entre 1933 y 1939, la guerra, la vida en los guetos, entre otros. En general de cada temática u acontecimiento en particular hay 10 testimonios, pero virtualmente solo se tiene acceso a dos de cada tipo. Si el visitante posee la aplicación móvil puede utilizar la función de escanear los códigos QR para acceder a dicho material. También se dispone una pantalla interactiva en donde es posible buscar, tanto de forma presencial como virtual, nombres de los sobrevivientes en la base de datos del Museo; se cuenta con más de 770 personas ingresadas. A continuación se deja una imagen de los dispositivos que proporcionan los testimonios y de la pantalla que posibilita la búsqueda en la base de datos.

Imagen 6: Testimonios y Base de Datos



Fuente: Apartado Recorrido Virtual 360 en <https://museodelholocausto.org.ar/>

A lo largo del desarrollo de la muestra museográfica se pueden identificar las características presentes en museos del Holocausto en general según Wieder (en Roigé, 2016). Como comentamos en párrafos anteriores, la existencia de testimonios es una de ellas, sumado al balance que existe entre ellos y la información sobre lo ocurrido. No se recae en imágenes crudas que puedan afectar la sensibilidad del visitante; no resulta necesario ya que con mostrar cómo fue el régimen nazi mediante imágenes, videos, explicando políticas sancionadas, entre otras medidas, creemos que cada individuo es capaz de tomar conciencia de sus implicancias en su mente. Tampoco en el espacio existen representaciones metafóricas; de acuerdo con Brodsky (2003), el arte puede apropiarse de los hechos modificándolos.

Se destaca también no solo por las características de la muestra y los objetivos que se persiguen con esta para con el visitante explicadas por Mariano, Paula y que figuran en la página web de la institución; que el Museo responde al postulado de Puydebat (en Guixé, 2008), quien remarca la importancia de explicar el contexto político y social en el que sucedieron los hechos, a modo de poder establecer relaciones entre el pasado y el presente. Sumado a ello, para el autor también resulta de suma importancia la utilización de tecnologías en la muestra a modo de acercarse a las generaciones más jóvenes, de manera que estas puedan conocer los hechos sucedidos de una forma que les resulte accesible.

La realización de la visita guiada de forma virtual no resultó un impedimento para la transmisión de las emociones y sentimientos. El horror vivido fácilmente traspasa la pantalla y más si viene acompañado del relato de un idóneo. La primera visita brindada virtualmente fue el viernes 21 de agosto. El éxito de la propuesta se vio reflejado en la cantidad de inscriptos: 180 personas; por lo que fue necesario dividir ese contingente en dos grupos, de forma que la visita realizada contó con un total de 47 visitantes. Además de la guía, se contaba con la presencia de la Secretaria Ejecutiva del Museo, quien se encargó de las cuestiones técnicas del Zoom. Según se pudo saber por las entrevistas realizadas, el límite de participantes en las propuestas virtuales era de 100 personas. Tiziana comentó que el lanzamiento del 360 al público en general fue un *boom*, todas las clases tenían aproximadamente 90 participantes. Si bien no pudo proporcionarnos la media, porque ella solo tenía acceso al número de visitantes de sus guías, comentó que la euforia de las primeras semanas fue descendiendo. Sin embargo, a fines de octubre habían tenido lugar visitas y clases de aproximadamente 150 personas. A partir del mes de noviembre, las guías virtuales al público en general se comenzarían a proporcionar con una frecuencia de dos veces por semana, lunes y jueves en el horario de las 18 horas, para que de esta forma los grupos estén compuestos de un número sólido y se puedan compartir las reflexiones entre una mayor cantidad de personas, espacio que resulta muy rico y de gran valor para las guías. Posterior a haber recibido aquella información, el Museo pudo reabrir sus puertas al público general, pero según se pudo saber, las propuestas virtuales continúan en pie ya que aún no se encuentran habilitadas las visitas de instituciones educativas.

Al visitar el Museo se pudo confirmar lo que los entrevistados habían comentado: las tecnologías utilizadas que sin dudas enriquecen la muestra. Estas, articuladas con las posibilidades que brinda la aplicación móvil, genera sin dudas que el visitante se acerque de otra forma al Museo y a la historia. Pese a que las referencias en la exposición se encuentran solo en idioma español, dicha aplicación hace posible que extranjeros tengan acceso a la información en su lengua. Con respecto al espacio físico, todo se encuentra organizado y en concordancia con el ambiente: a lo largo del recorrido se cuenta con bancos de dos cuerpos e individuales, en algunas ocasiones invitando a la reflexión y al detenimiento para observar mejor un video o una gráfica y en otras solamente ofreciendo un sitio para descansar; estos se encuentran integrados a la infraestructura del espacio y en cuanto al material y color no desentonan. Lo mismo ocurre con la señalización y las instrucciones sobre los protocolos de sanidad: resulta sencillo guiarse dentro de la institución. Estas flechas y carteles que facilitan la

ubicación y recuerdan los cuidados a tener, no interfieren con la visita en ningún momento. La institución cuenta con baños y ascensor.

En relación a los protocolos dispuestos por la situación sanitaria, se cumple con todo lo advertido en su página web. Al entrar se verifica que el visitante haya realizado inscripción previa por la página, que haya completado la declaración jurada en donde indique que no presentó síntomas relacionados con el coronavirus en los últimos días, se le toma la temperatura y se le otorga una pulsera que creemos que verifica que el visitante haya cumplido con los requisitos necesarios. En el espacio se disponen dispositivos que proveen sanitizante de manos a lo largo de todo el recorrido, en el piso se cuenta con flechas que indican el sentido de circulación y recordatorio de mantener una distancia mínima de 2 metros entre individuos que no hayan concurrido juntos a la institución. En los bancos figuran carteles de dónde es posible sentarse y en los espacios pequeños se establece un máximo de individuos permitidos, a modo de cumplir con la distancia.

De acuerdo a los conceptos teóricos de Kanfou (en Bertoncello & Iuso, 2016), Delgado (2006), Pastor Alfonso (2003), Sanmartín Sáez (2019), entre otros autores mencionados en el apartado 2.4 del Capítulo II, y considerando la descripción y análisis hecho sobre el Museo del Holocausto Buenos Aires, arribamos a la conclusión de que un proceso de turistificación no se desarrolló ni se desarrolla en dicha institución. Si es cierto que recientemente el Museo se ha reinaugurado, post restauración y embellecimiento de sus instalaciones, pero no recae en ningún momento en una tematización, concepto que iría de la mano con la patrimonialización según Bertoncello & Troncoso (2014). Sumado a ello, como explicamos anteriormente en este capítulo, creemos que la oferta, es decir la exposición, no se construyó como un producto de consumo dirigido especialmente a turistas culturales masivos, tal como sostiene Calle Vaquero (2019), debido a la inexistencia de este tipo de turismo. Por las características que presenta el público que asiste al Museo consideramos que no se transformó en un sitio para las masas, tal como defiende Huyssen (2000) en relación a la mercantilización cultural; tampoco que la actividad turística haya implicado una trivialización de la historia y mucho menos de la memoria del Holocausto, como sostiene Delgado (2002). De acuerdo con este autor, la trivialización en un sitio de memoria ocurre por la llegada del turismo, la cual implicaría una escenificación de los hechos en la búsqueda de satisfacerlos.

En relación a los postulados de Pastor Alfonso (2003) y tal como explicamos en el apartado 2.4 del Capítulo II, la turistificación en un espacio de memoria implicaría una errónea interpretación de los hechos, una banalización de su patrimonio o llevado a un exceso, la configuración del mismo como un parque temático. Bien como mencionamos anteriormente y refutando los postulados tanto de este autor como de Scheiner (2008), pese a la utilización de tecnologías en la muestra museográfica, no observamos esta ni ninguna de las otras características mencionadas por Pastor Alfonso (2003). De acuerdo con Palacios (2010), esta transformación implica una alteración en los objetivos de la institución, aspecto que no se presenta en el caso estudiado. Si bien el Museo del Holocausto se ha dotado de cierto atractivo tras su reinauguración, esto ha ocurrido, de acuerdo a los comentarios de Paula, no sólo para consolidarse como un atractivo para visitantes sino por la historia del Holocausto en sí y de la historia de nuestro país, necesario de alguna forma para la consolidación de la

identidad de la sociedad argentina. En este aspecto no se presenta el proceso señalado por González Vázquez (2016), quien sostiene que los cambios en la museografía y en los servicios ofrecidos por una institución museística son con el propósito de atraer y posteriormente satisfacer a los visitantes.

Centrándonos en la banalización, eje importante en esta tesis, que se cataloga como uno de los riesgos en donde podría incurrir el espacio de acuerdo a Maceira Ochoa (2012), no se encuentra presente en la institución. Esta, cuenta con espacios físicos claramente propicios para llevar a cabo el ejercicio de reflexión. En suma, el haber presenciado de forma virtual una guiada y visitar el espacio, han hecho posible ponerse en el lugar del visitante, conocer y experimentar los sentimientos que estos pueden llegar a percibir durante todo el recorrido. No es solo la infraestructura sino los paneles, los videos, los objetos materiales y la narración propia del guía o en su defecto la audioguía, los elementos que hacen posible la reflexión constante durante el transcurso de la visita. Las palabras de la guía al finalizar el recorrido se orientan a que el visitante reflexione no sólo sobre el Nazismo y los duros acontecimientos que tuvo que vivir el pueblo judío y otros grupos segregados, sino cómo la violación a los derechos humanos, actitudes y comentarios discriminatorios siguen aún ocurriendo hoy en día. De esta forma, podemos dilucidar que la memoria y los acontecimientos allí narrados no se encuentran banalizados, de acuerdo a González Vázquez (2016).

Para finalizar este apartado coincidimos con Palacios (2019), cuando plantea que para no recaer en cuestiones negativas en estos espacios devenidos en turísticos, es necesario pensar a la actividad como una práctica que permite establecer símbolos, construir sentidos y consecuentemente significados.

## Consideraciones Finales

A partir de los conceptos abordados en el marco teórico, del contexto histórico-social-político brevemente comentado de la Argentina y sus implicancias en materia de memoria, del cumplimiento de los objetivos propuestos de identificar y caracterizar los perfiles de los visitantes, así como también a las distintas propuestas del Museo, los tipos de visitas y los elementos presentes en estas; sumado al análisis realizado en virtud de la información obtenida del caso de estudio particular de este trabajo, llegamos a la conclusión de la inexistencia de un proceso de turistificación en el Museo del Holocausto Buenos Aires y por lo tanto la ausencia de signos de banalización de la memoria de dicho acontecimiento. Los resultados obtenidos no se limitan únicamente a reflexionar en torno a las implicancias de la actividad turística en este Museo en particular sino en cualquier espacio de memoria. De esta forma, queda demostrado que el turismo, si bien en un principio podría haber sido concebido como una actividad banal, no presupone necesariamente aquello. En este, caso la práctica turística puede comprenderse como una herramienta más de educación, siempre y cuando el espacio de memoria acompañe y propicie estos ejercicios. En el museo estudiado, los visitantes no sólo tienen acceso a la historia para conocerla, no olvidarla y evitar la repetición de situaciones semejantes, sino la institución les brinda un espacio destinado al duelo, conmemoración y reflexión en base a sus implicancias hoy; cómo aún se presencian actitudes, comentarios y acciones discriminatorias. En este sentido, creemos que tanto el Museo del Holocausto Buenos Aires como cualquier otro espacio de memoria que coincida con los signos evidenciados en este, podrían actuar como verdaderos espacios para la educación ciudadana.

El Museo del Holocausto Buenos Aires es el único espacio museístico en el país dedicado a la memoria de la Shoá. Si bien se consolida como un Museo con fuerza propia, la concurrencia de personas en carácter de turistas no se da fuertemente, por lo que no es caracterizado como uno de los principales atractivos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires. En este aspecto, el paso de estos por la institución resulta un tema poco estudiado. También la relación entre turismo y procesos sociales, como la construcción de la memoria, resulta una línea de investigación poco abordada. En el caso de la Argentina, creemos que resulta un ámbito más que interesante y necesario para seguir estudiando debido al fuerte pasado argentino en relación a la violación de los derechos humanos y a la construcción de la identidad.

Esta tesis podría ser de interés para el Museo ya que brinda noción de las posibles consecuencias que llevaría el desarrollo de un turismo masivo y la importancia de continuar con su labor. A su vez serviría no sólo para los visitantes de dicha institución sino para cualquier persona interesada en asistir a un sitio de memoria; para que puedan comprender lo que supone el paso de ellos por un espacio de esas características y entender su finalidad y la importancia de reflexionar en torno a situaciones pasadas que aún se pueden evidenciar hoy en día.

Aún finalizada esta tesis, queda un largo camino por ahondar en materia de turismo y memoria. Invitamos a seguir trabajando fuertemente esta temática.

## Bibliografía

- Adamoli, C., & Kahan, E. (2017). El abordaje del Holocausto desde la trama educativa: consideraciones sobre la construcción de una política de educación y memoria. *Aletheia 7 (14) En Memoria Académica*.
- Anderfuhrn, E. (2018). Procesos de patrimonialización de sitios de memoria: La postulación del Espacio Memoria y Derechos Humanos a la Lista del Patrimonio Mundial de UNESCO y su viabilidad para una gestión turística responsable. *Tesis de Grado. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata*.
- Avni, H. (2004). Los países de América Latina y el Holocausto. En E. Zadolf, *SHOA, Enciclopedia del Holocausto, Yad Vashem*. Jerusalén: Nativ Ediciones.
- Barretto, M. (2007). *Turismo y Cultura. Relaciones, contradicciones y expectativas*. El Sauzal (Tenerife, España): Asociación Canaria de Antropología y PASOS, RTCP.
- Barrio Fernández, T. (2017). El museo como inspirador de valores y armonizador social en tiempos difíciles. *Universidad de Navarra*.
- Bauer, Y. (2009). Holocausto y Genocidio hoy. *Conferencia del autor*.
- Bertoncello, R. (2002). Turismo y Territorio. Otras prácticas, otras miradas. *APORTES Y Transferencia. Vol 6 N°2, 29-50*.
- Bertoncello, R., & Iuso, R. (2016). Turismo Urbano en contexto metropolitano: Tigre como destino turístico en el Área Metropolitana de Buenos Aires (Argentina) . *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía. 26 (2), 107-125*.
- Bertoncello, R., & Troncoso, C. (2014). La ciudad como objeto de deseo turístico: renovación urbana, cultural y turismo en Buenos Aires y Salta (Argentina). *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas. N°9. Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia, 4-26*.
- Brodsky, P. A. (2003). La Shoá como memoria colectiva: representación, banalización y memoria. *Nuestra Memoria. Publicación Oficial del Museo del Holocausto Buenos Aires. Año X, N°21, 32-34*.
- Bustingorry, F., & Mugica, V. (2007). Reconstruyendo el pasado reciente. El museo de la ESMA como espacio memorial. *VII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires*.
- Caetano Hargain, G. (2007). La memoria de la Shoá como "memoria ejemplar". *Nuestra Memoria. Publicación Oficial del Museo del Holocausto Buenos Aires XIII N°28, 247-276*.
- Calle Vaquero, M. d. (2019). Turistificación de centros urbanos: clarificando el debate. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, 83., 1-40*.

- Candau, J. (2002). Antropología de la Memoria. En J. Candau, *Capítulo V. Memorias y amnesias colectivas* (págs. 56-86). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Cano Cabildo, S. (2004). Sentido arendtiano de la "banalidad del mal". *Horizonte. Vol 3 N°5*, 101-130.
- Carbonell, E. (2005). Reflexiones en torno a los museos, hoy. *Museos.ex. Revista de la Subdirección General de Museos Estatales. N°1*, 12-21.
- Consejo Internacional de Monumentos y Sitios. (1976). *Carta de Turismo Cultural*. ICOMOS.
- Cuche, D. ([1966]2002). Jerarquías sociales y jerarquías culturales. En D. Cuche, *La Noción de la Cultura en las Ciencias Sociales* (págs. 85-103). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Delgado, M. (2002). Los efectos sociales y culturales del turismo en las ciudades históricas. *Congreso Internacional sobre el desarrollo turístico integral de ciudades monumentales, Granada.*, 19-22.
- Duffy, T. (1997). El concepto de <<Museos del Holocausto>> . *Museum International (París, UNESCO) N°193 vol 49 N°1*, 54-58.
- Eguía, A., & Piovani, J. (2015). Metodología de investigación. Algunas reflexiones y pautas para la elaboración de una tesis. *Anclajes*, 21-34.
- Espinar Cortés, E. (2018). Gentrificación y Turistificación. *Memòria del Treball de Fi de Grau. Universitat de les Illes Balears. Facultat de Turisme*, 1-22.
- Fischman, F. (2009). Mostrar la ciudad, relatar el pasado: la narrativa y la memoria en la actividad turística. En *Temas de Patrimonio Cultural N°26: Turismo Cultural II. 1ra Edición*. (págs. 109-116). Buenos Aires: Ministerio de Cultura. Buenos Aires Gobierno de La Ciudad. Comisión para la Preservación del Patrimonio Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- García Canclini, N. (1984). Cultura y Sociedad: una introducción. *Cuadernos SEP. México*, 1-32.
- García Canclini, N. (1995). Cómo se forman las culturas populares: la desigualdad en la producción y en el consumo. 3° Conferencia. En N. García Canclini, *Ideología, cultura y poder. Cursos y Conferencias. Segunda Época 5* (págs. 51-91). Buenos Aires: Secretaría de Extensión Universitaria. Facultad de Filosofía y Letras. Oficina de Publicaciones. Ciclo Básico Común. Univerisdad de Buenos Aires.
- Giménez, G. (2009). Cultura, identidad y memoria. Materiales para una sociología de los procesos culturales en las franjas fronterizas. *Frontera Norte Vol 21 N°41*, 7-32.
- Gonzales Vázquez, D. (2014). La práctica turística como mecanismo de transmisión de valores: Cataluña y los lugares de memoria democrática. *Revista*

*Iberoamericana de Turismo -RITUR, Penedo, Vol 4, Número Especial., 36-38, 40.*

- González Vázquez, D., & Font Agulló, E. (2016). La musealización del Patrimonio Memorial transfronterizo: el caso del exilio republicano y sus espacios. *MIDAS (en línea) 6. Museus e Estudos Interdisciplinares. Dossier temático "Museus, discurso e poder"*, 1-16.
- González Vázquez, D. (2016). La patrimonialización de la memoria histórica: entre el deber social y la estrategia turística. Apuntes sobre el caso Catalán. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol 14, N°5, 1267-1280.*
- González Vázquez, D. (2017). El turismo de memoria y las implicaciones de la frontera: una aproximación teórica desde Los Pirineos. En R. Coordinació de Arnabat Mata, & M. Duch Plana, *Polítiques Memorials Fronteres I Turismo De Memòria* (págs. 97-114). Perpinyà/ Tarragona: PUP. Publicacions de la Universitat Rovira I Virgili.
- Gonzalez Vazquez, D., & Mundet i Cerdan, L. (2018). Lugares de memoria traumática y turismo: paradigmas analíticos y problemáticas. *Investigaciones Turísticas N°16, 108-126.*
- Guixé, J. (2008). El Memorial Democrático y los lugares de la memoria: la Recuperación del Patrimonio de la Memoria en Cataluña. *Entelequia. Revista Interdisciplinar: Monográfico N°7, 217-228.*
- Gutiérrez Bravo, T. (2018). ¿Trivializar la memoria? La necesidad de una representación crítica de la Shoá. *Master Universitario en Teoría y Crítica de la Cultura. Universidad Carlos III de Madrid. UC3M.*
- Halbwachs, M. (1968). *La Memoria Colectiva*. Paris: Prensa Universitaria de Francia. PUZ. Prensas Universitarias de Zaragoza. Trad. Inés Sancho-Arroyo (2004).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Hiernaux, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y Transferencias, 11-27.*
- Hupert, P. (2007). ¿Enseñamos sufrimiento o actos? Consideraciones estratégicas para una enseñanza no victimal ni memorial de la Shoá. *Nuestra Memoria. Publicación Oficial del Museo del Holocausto Buenos Aires N°28, 221-231.*
- Huyssen, A. (2000). En busca del tiempo futuro. *Medios, Política y Memoria. Revista Puentes. Año 1. N°2, 1-21.*
- Jelin, E. (2002). *Los trabajos de la memoria*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.

- Jewish Virtual Library. (s.f.). *Vital Statistics: Jewish Population of the World (1882 - Present)*. Recuperado el 9 de 09 de 2020, de Jewish Virtual Library: <https://www.jewishvirtuallibrary.org/jewish-population-of-the-world#america>
- Kahan, E. (2015). Apelar a la memoria del terrorismo de Estado y el Holocausto como forma de argentinizar la propia experiencia: los usos del pasado en los casos de organizaciones judías y palestinas en Argentina. *Alter/nativas* (5). *En Memoria Académica*, 1-20.
- Kahan, E., & Chinsky, M. (2016). El Holocausto y la Argentina, memoria y usos del pasado. *Temas de Nuestra América. Vol 32 N°60*, 13-16.
- Kahan, E., & Lvovich, D. (2016). Los usos del Holocausto en Argentina. Apuntes sobre las apropiaciones y resignificaciones de la memoria del genocidio nazi. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México. Nueva Época, Año LXV, N°228*, 311-336.
- Kahan, E., & Schenquer, L. (2016). Los uso del pasado durante la última dictadura militar. El Holocausto como horizonte de identificación, distanciamiento y negociación de los actores de la Comunidad Judía en tiempos de régimen militar. *Temas de Nuestra América Vol. 32 N°60*, 149-168.
- Kurnitzky, H. (1999). De la memoria al evento. El museo va al mercado. *Desacatos. N°2*, 109-121.
- López Benito, V., & Martínez Gil, T. (2014). El uso educativo de las emociones en los Museos de la Memoria. *HER&MUS 15. Vol VI, N°11*, 57-65.
- Maceira Ochoa, L. (2012). *Museo, Memoria y Derechos Humanos: itinerarios para su visita*. Bilbao: Deusto Digital. Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe.
- Machado Chaviano, E. L., & Hernández Aro, J. (2008). Del turismo contemplativo al turismo activo. *El Periplo Sutentable. N°15*, 111-122.
- Magalhães Batista, C. (2005). Memória e Identidade: Aspectos relevantes para o desenvolvimento do turismo cultural. *Caderno Virtual de Turismo. Vol 5. N°3. Universidad Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil.*, 27-33.
- Mallo, J. (2010). La construcción del patrimonio a partir de los lugares de memoria: algunos ejemplos. *Conferencia: El uso turístico del patrimonio como recurso para el desarrollo local*.
- Martin de la Rosa, B. (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: el patrimonio cultural. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol 1 N°2*, 155-160.
- Martínez Gutiérrez, E. (2018). Reflexibilidad urbana y mirada turística: sobre la producción y el consumo de los espacios urbanos. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales. Vol 13, extra 1.*, 355-381.

- Melendo, M. J. (2006). Indagaciones estéticas en torno al Holocausto. Representación e inexpresabilidad. *Tesis de grado. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires.*
- Melmont, D. (2015). Turismo, enseñanza y memoria actual. El caso del Museo del Holocausto Buenos Aires. *Tesis de Grado. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata. UNLP.*
- Molina, S. (2000). Capítulo I: Etapas del desarrollo del Turismo: del preturismo al posturismo. En S. Molina, *El Posturismo. De los centros turísticos industriales a las ludópolis* (págs. 1-15). México: Editorial Tesis Económicas Profesionales.
- Museo del Holocausto. (2020). *Museo del Holocausto Buenos Aires*. Recuperado el 15 de 09 de 2020, de <https://museodelholocausto.org.ar/>
- Nora, P. ([1992]2008]). *Les Lieux de Mémoire*. Montevideo, Uruguay: Gallimard. Ediciones Trilce 2008 para la traducción al castellano. Traducido del Francés por Laura Masello.
- Nora, P. (1988). La aventura de Les Lieux de Mémoire. En J. (. Cuesta Bustillo, *Memoria e Historia. Colección Revista Ayer N°32* (págs. 17-34). Madrid: Marcial Pons.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Guía para Administraciones Locales: desarrollo turístico sostenible*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2002). *Turismo: Panorama 2020. Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado. Vol 7*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones del Turismo de la OMT*. Madrid: OMT.
- Osorio García, M. (2010). Turismo Masivo y Alternativo. Distinciones de la sociedad moderna/posmoderna. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales. N°52., 253-260.*
- Otero, A. M. (2000). Planificación y Manejo de Atractivos Turísticos Culturales. *VI Seminario Internacional de Arquitectura Paisajística "Patrimonio paisajista: turismo y recreación"* (págs. 13-23). La Plata, Argentina: Laboratorio de Investigación del Territorio y el Ambiente (LINTA).
- Palacios, C. (2010). ¿Hacia una reconfiguración de los vínculos entre turismo y memoria social? Un posible abordaje en tiempos de capitalismo desorganizado. *Razón y Palabra. N°74, 1-14.*
- Palacios, C. (2010). Turismo y memoria. Reflexiones teórico metodológicas sobre el Espacio para la Memoria- Buenos Aires, Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol 19, 268-278.*
- Panozzo Zenere, A. G. (2015). El Museo, un hecho comunicacional de disciplinamiento. *Revista Luciérnaga. Año 7. Edición 14, 64-77.*

- Pastor Alfonso, M. (2003). El patrimonio cultural como opción turística. *Horizontes Antropológicos. Año 9. N°20*, 97-115.
- Paz, A. F. (2014). El Museo y su Indigencia en el Turismo Cultural. Caso de Estudio: "Museo Ashpap Rimaymy". *Universidad Católica de Santiago del Estero. Facultad de Ciencias Económicas*.
- Pereiro, X. (2004). Apuntes de Antropología y Turismo. *Revista O Fiadeiro- El Filandar N°15*, 1-11.
- Pérez del Moral, C. (2014). Las nuevas formas de turismo como instrumento para eliminar los estereotipos. *Trabajo de fin de grado. Grado en Sociología Aplicada. Sociologías especializadas. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Pública de Navarra. UPNA*, 1-37.
- Piovani, J. I. (2007). La entrevista en profundidad. En Marrandi, Archenti, & Piovani, *Metodología de las ciencias sociales* (págs. 215-226). Buenos Aires: Emecé.
- Prats, L. (2005). Concepto y gestión del patrimonio local. *Cuadernos de Antropología Social N°21*, 17-35.
- Reyes Mate, M. (2011). La posmemoria. *Lectura y textos. Con-Ciencia Social*, 119-131.
- Richards, G. (2002). Políticas y actuaciones en el campo del turismo cultural europeo. En L. C. InHerrero, *Turismo Cultural: el patrimonio histórico como fuente de riqueza* (págs. 68-96). Valladolid: Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León.
- Richards, G. (2017). El Consumo del Turismo en la Posmodernidad o en la modernidad líquida. *Oikonomics - Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, 5-7.
- Rico Mansard, L. F. (2008). El museo en busca de los turistas. *El Periplo Sustentable. N°14*, 27-44.
- Rodríguez Sánchez, K. (2012). Las Musas del Principio del Siglo XXI: indicios del cambio educativo museal. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". Vol 12. N°2*, 1-15.
- Roigé, X. (2016). De monumentos de piedra a patrimonio inmaterial. Estrategias políticas, museológicas y museográficas de presentación de la memoria. En I. Arrieta Urtizbera, *Lugares de Memoria Traumática* (págs. 23-47). Bilbao: Universidad del País Vasco. Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Ruiz Baudrihaye, J. A. (1997). El Turismo Cultural: luces y sombras. *Estudios Turísticos N°134. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y PYMES*, 43-54.
- Sahores Avalis, V. (2013). El Falcon Verde como lugar simbólico y la posibilidad de su activación para un uso turístico responsable. *Tesis de Grado. UNLP. FCE*.

- Sanmartín Sáez, J. (2019). Análisis del discurso, ideología y neologismos: 'turismofobia', 'turistización' y 'turistificación' en el punto de mira. *Círculo de Lingüística aplicada a la comunicación. Ediciones Completense*, 63-72.
- Santana Talavera, A. (2003). Turismo cultural, culturas turísticas. *Horizontes Antropológicos. Año 9. N°20*, 31-57.
- Santos Silva, E. P., & Cardoso de Mello, J. (2013). Imágenes de la Shoá: história e expografía critica no Museo del Holocausto em Buenos Aires. *Revista Eletrônica discente histórica.com. Año 1 N°1*, 1-15.
- Scheiner, T. C. (2008). El mundo en las manos: museos y museología en la sociedad globalizada. *Cuicuilco. N°4*, 17-36.
- Senkman, L. (2007). Los sobrevivientes de la Shoa en Argentina: su imagen y memoria en la sociedad general y judía: 1945-1950. *Arquivo Maravi: Revista Digital de Estudos Judaicos da UFMG. Belo Horizonte. Vol 1, N°1*.
- Silva Alves de Oliveira, A. M. (2019). Memória e Turismo. *Revista Iberoamericana de Turismo -RITUR. Vol 9 N° especial*, 1-5.
- Todorov, T. (2000). *Los abusos de la memoria*. Barcelona: Paidós.
- Torres Ayala, D. A. (2020). Museo de Memoria Histórica de Colombia (2012-2019) ¿Un lugar par el dialogo memorial? *Historia y Memoria. N°20*, 140-149.
- Toselli, C. (2006). Algunas reflexiones sobre el turismo cultural. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio. Vol 4. N°2*, 175-182.
- Traverso, E. (2011). *El pasado, instrucciones de uso. Historia, memoria y politica*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros. Trad. Lucía Vogelfang.
- Tresserras, J. J., & Matamala, J. C. (2012). La gestión y el uso turístico de los museos: la experencia de Barcelona. En I. Arrieta Urtizberea, *Museos y Turismo: expectativas y realidades* (págs. 175-181). Bilbao: Argitalpen Zerbitzua. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- TripAdvisor (24 de Octubre de 2020). *Reviews Museo del Holocausto Buenos Aires Capital Federal District* [Comentario en foro en línea]. [https://www.tripadvisor.com.ar/Attraction\\_Review-g312741-d2389910-Reviews-Museo\\_del\\_Holocausto\\_Buenos\\_Aires-Buenos\\_Aires\\_Capital\\_Federal\\_District.html](https://www.tripadvisor.com.ar/Attraction_Review-g312741-d2389910-Reviews-Museo_del_Holocausto_Buenos_Aires-Buenos_Aires_Capital_Federal_District.html)
- Velasco Gonzalez, M. (2013). Conceptos en evolución: turismo, cultura y turismo cultural. En P. F. J.I, d. I. M, & V. G. M, *Turismo Cultural. Políticas y productos turísticos* (págs. 15-45). Madrid: Editorial Síntesis.
- Velazques Marroni, C. (2011). El museo memorial: el nuevo espécimen entre los museos de historia. *Intervención. Año 2 N°3*, 26-32.

- Wechsler, W. (2015). La construcción y musealización de la memoria del Holocausto en la Argentina reciente. *Aletheia*. Vol 5. N°10, 1-16.
- Wechsler, W. (2018). La Historia de la memoria del Holocausto en Argentina. *Cuadernos Judaicos N°35*, 261-280.
- Weingarten, S. (2005). El deber de la memoria. *Nuestra Memoria. Publicación Oficial del Museo del Holocausto Buenos Aires. Año XI. N°26*, 9-11.

## Anexo

### Realización del trabajo de campo

Como se mencionó en varias oportunidades, esta tesis fue realizada durante la pandemia del virus COVID-19. Debido al Aislamiento Social Preventivo Y Obligatorio, desde el 20 de marzo de 2020, el Museo permaneció cerrado. Debido a ello, fue imposible el acercamiento de manera presencial al Museo del Holocausto Buenos Aires para la realización del trabajo de campo. Este tenía por objeto no solo la realización de una visita guiada, sino el de establecer contactos con los guías y personal del Museo para facilitar la realización de las entrevistas.

El primer contacto con el Museo del Holocausto fue hecho el 10 de junio de 2020, mediante su página web que proporciona un espacio para enviar mensajes. De allí en adelante, se continuó el mismo mediante mails. Quien mantuvo dialogo conmigo fue la Secretaria Ejecutiva de la institución; que con toda su amabilidad respondió cada una de mis inquietudes y se relacionó con las personas que yo quería entrevistar para finalmente concretar un día y horario para la realización de la entrevista. La misma se realizó el 25 de septiembre de 2020, tres meses después de haber hecho el primer contacto. Con esto queda plasmada la dificultad que se encontró para concretar la reunión con los entrevistados implicados en los altos mandos de la gestión. Como bien se mencionó, si bien lo ideal hubiera sido realizar dos entrevistas individuales, debido a la poca disponibilidad horaria de aquellos y a las complicaciones dadas por la pandemia, se concluyó con una sola entrevista en la cual se encontraron presentes el Director Ejecutivo y la Coordinadora de Actividades, quienes pese a tener una agenda ocupada, pudieron responder a mi pedido.

Anteriormente, gracias a la propuesta virtual lanzada en agosto por la institución, fue posible no solo conocer la nueva muestra acompañada del relato de un guía, tal como se buscaba en un primer momento; sino proporcionó la realización de numerosas visitas de forma autónoma, que resultaron necesarias a medida que se redactaba este trabajo: para refrescar la disposición de la información en el recorrido así como los objetos que se encontraban presentes, las opciones interactivas adaptadas a la virtualidad y aquellas disponibles de manera presencial, tomar foto captura de la pantalla para adjuntar imágenes que se creían pertinente a la tesis, etc. En este sentido, el Recorrido Virtual 360 facilitó ampliamente la realización de las observaciones, caso contrario de que el Museo nunca hubiera lanzado propuestas digitales, se duda de la existencia de dichas observaciones.

El problema seguía siendo cómo acceder a los guías. En la página web del Museo solo figuraban sus nombres, pero ningún contacto particular institucional. El 21 de agosto, tras la finalización de la visita guiada grupal, decidí contactar a la guía mediante LinkedIn, medio que resultaba el más adecuado debido a su finalidad profesional. Mi idea era darme a conocer para saber si existía alguna oportunidad de realizar entrevistas, con fines personales y académicos. Gracias a la amabilidad y buena predisposición para ayudarme, la guía del Museo a quien buscaba entrevistar, pudo comunicarse con la Coordinadora de Actividades quien ya había tenido la oportunidad de entrevistar, pero que se cree que por falta de tiempo no había aun contestado mis correos. El contacto con al menos un integrante del Equipo Profesional resultaba importante porque no quería evadir a la gestión del Museo, era pertinente

para mí que desde la institución estuvieran al tanto de la realización de las entrevistas. Finalmente se pudo concretar una entrevista para el 30 de octubre a las 10:30 horas, a realizar por la plataforma de videollamadas Zoom, al igual que la anterior. En esta se encontraron presentes la guía y la Coordinadora de Actividades, quien se había manifestado interesada en participar de la misma. Durante la reunión, ella se conectó solamente para escuchar y dar las gracias nuevamente por mi interés en el Museo. La entrevista se desarrolló de manera prolija y ordenada y duro aproximadamente media hora. Al finalizar esta, la guía se manifestó sumamente agradecida por mi interés por el Museo y comentó que al finalizar la tesis podría enviársela. También les pregunté si podían proporcionarme un mail de otra guía para entrevistarla y enriquecer aún más mi trabajo, a lo que la guía respondió que charlaría con la Coordinadora para contactar algunas de las guías más antiguas que podría brindarme información pertinente para mi trabajo. Pese al haber enviado varios mails en un amplio periodo de tiempo preguntando por este contacto, nunca obtuve una respuesta.

El jueves 12 de noviembre el Museo publicó en sus redes sociales la reapertura de sus puertas para el público en general. Se proporcionaría la oportunidad de que estos visiten el espacio únicamente los días miércoles, reservando un turno previo. De esta forma, el miércoles 18 de noviembre pude conocer físicamente el espacio. Si bien no existía posibilidad de que esta sea guiada, me dirigí a modo de completar la metodología ya que creía que sería imposible la realización de otra entrevista. La propuesta virtual está realmente muy bien lograda, pero en cuanto a comprender la disposición en el espacio, no hay mejor que verlo con los propios ojos. Parecía imposible que después de tanto tiempo y de ver la muestra por internet, haya podido estar ahí.

## **Entrevistas**

### **Entrevista al Director Ejecutivo y a la Coordinadora de Actividades**

Realizada el 25 de septiembre de 2020 a las 11 hs. mediante el programa de videollamadas Zoom.

**¿Cuál es el objetivo del Museo? En relación a esto ¿Cómo abordan el paso de los visitantes por el mismo?**

**Director Ejecutivo:** El objetivo del museo es crear un espacio educativo donde el tema central es el Holocausto, rendir homenaje a las víctimas y también que el Holocausto sirva como una fuente de aprendizaje sobre lo que sucedió, los hechos, y también como eso puede afectar nuestras conductas hoy en día. Eso apunta a formar, a que los visitantes tengan una mejor formación en la temática pero también que les impacte la experiencia para modificar sus conductas, en un sentido obviamente orientado a los derechos humanos y valorar la democracia, los derechos humanos y el respeto por el prójimo. En ese sentido, además de rendir homenaje hay una experiencia educativa detrás. Está principalmente apuntado a dos tipos de público: los alumnos de escuelas medias y por el otro lado fuerzas vivas, funcionarios, miembros de la fuerza de seguridad, representantes institucionales... Porque creemos que los que están en lugares de toma de decisión también tienen que pasar por este proceso, miembros del poder judicial, de los poderes del estado y demás. Y el turista, es un objetivo, pero es un objetivo no primordial del Museo. El Museo podría funcionar sin

turista pero al turista o al visitante no residente en la Argentina, le mostramos la perspectiva Argentina del enfoque de la temática, y las particularidades relacionadas con la Argentina y el fenómeno. Es decir hay elementos del Holocausto que lo relatamos desde Buenos Aires, o desde la Argentina, tratando de dar una impronta en español, tratando de dar cuenta de que sucedió aquí con los criminales que vinieron al país, con los sobrevivientes que vinieron al país, con la Argentina durante el periodo del Holocausto. Todos esos elementos también están involucrados, o también están incluidos en la temática y hacen la diferencia de por qué visitar un museo en la Argentina es distinto de visitarlo en Alemania o visitarlo en Israel o visitarlo en los Estados Unidos.

**Yo pensaba que al ser de La Plata, yo también me siento en carácter de turista yendo al museo, no en carácter educativo. No es algo ajeno pero...**

**Director Ejecutivo:** Es que es el Museo del Holocausto de Buenos Aires pero es de la Argentina. No estamos pensando, y de hecho hemos hecho una muestra itinerante sobre "Reflexiones sobre la Shoá", que fue la exhibición anterior temporaria mientras hacíamos este nuevo Museo y justamente eso fue para acercar la temática desde la institución museo al interior, estuvimos en La Plata y otras ciudades del interior del país. Pero ahí no encontramos una diferencia entre el residente en la ciudad de Buenos Aires y quien reside en otra ciudad del país.

**¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del espacio museístico hoy?**

**Director Ejecutivo:** Mira, el espacio físico, las fortalezas es el aprovechamiento del espacio, la utilización de las tecnologías, eso fue de vanguardia. No hay a nivel mundial un museo tan tecnologizado y con tanta interactividad, que fue parte del mandato que nos dio la comisión directiva a la hora de desarrollarlo y creemos que es innovador y que está pensado para las nuevas generaciones. Y hay una fortaleza más, que no es el espacio físico museo, sino que es el espacio virtual museo, que hoy existe y que esta incorporación tecnológica y de conectividad la hemos podido capitalizar en este museo virtual. Por el otro lado, debilidades bueno, del espacio físico esto, que estamos a merced de una pandemia o de problemas que podrían haber de infraestructura en la ciudad o de circulación, esa atadura la vemos hoy. No se me hubiera ocurrido decirte cuando lo inauguramos que una de las debilidades iba a ser esto. La pandemia nos hizo cambiar también la mirada. Debilidades... la limitación espacial restringe el volumen de visitantes, eso es una debilidad, es decir no podemos recibir a la cantidad de visitantes que quisiéramos. Y... el edificio está restaurado. En otro momento te hubiera dicho las problemáticas edilicias, pero encontrar debilidades en algo que hicimos a nuevo realmente hablaría mal de nosotros a la hora de proponerlo. Pero no se me ocurren, no porque no existan sino porque no las tengo tan a mano.

**¿La muestra solo está en español? ¿Me podrías comentar algo sobre la aplicación del celular? ¿Tiene audioguía solo en español?**

**Director Ejecutivo:** La app está, la puedes descargar pero no la puedes usar. La audioguía está en 5 idiomas: inglés, italiano, francés y alemán también. Pero bueno, todavía la audioguía tenía ajustes pendientes que no se pudieron hacer.

## **¿Cómo planifican la experiencia turística y cuáles fueron los cambios que realizaron en la muestra de cara a la experiencia del visitante?**

**Coordinadora de Actividades:** En principio cambió absolutamente. Es un cambio radical en muchos sentidos, tanto en lo estructural y espacial, como en el contenido y en la forma de transmitir. Entonces, ya de por sí la experiencia del visitante que se acerca espontáneamente al Museo es totalmente distinta. Ahora si amerita, en consonancia de esto, una planificación de la visita. Un turista, que viene a Buenos Aires, a Capital Federal, y sabe que existe un Museo del Holocausto, cuando entra a averiguar los horarios y eso, se da cuenta que ya es un *must*, hay que ir. Cambió, la experiencia radicalmente cambió, no se lo puede perder. Y yo creo que en ese sentido, me parece que hacia allí vamos. Un visitante hoy en el Museo puede entrar y te diré que casi todo el día, de la cantidad de información y de la interactividad que tiene la información. No es un Museo que vas a estar todo el día solamente mirando una foto. Hay un ida y vuelta, hay un diálogo entre la muestra y el visitante. La posibilidad también de poder averiguar y poder seguir, si tiene algún dato de algún conocido o familiar, poder averiguar también. El Museo sirve como referencia para eso. Entonces, creo que vamos más en consonancia con lo que pasa y creo que vamos más en la vanguardia todavía de lo que pasa en los museos del Holocausto de todo el mundo. En cuanto a base de datos, en cuanto a contenido, me parece que va por ahí. Y el visitante, vuelvo a insistir, se acerca de otra forma a este nuevo Museo.

## **El hecho de que las visitas deben arreglarse con horario, hace que el paso de los visitantes sea de forma más ordenada de hecho...**

**Coordinadora de Actividades:** Tenemos en realidad distintas facilidades. Hablando siempre del Museo presencial. Hay distintos abordajes: tenemos obviamente las visitas guiadas para grupos predeterminados, que si hay una cantidad, un horario e inscripción previa, etc. Tenemos la posibilidad como cualquier Museo del mundo obviamente también, conociendo y más ahora en este contexto y va a cambiar todo, del visitante espontáneo que pueda recorrer la visita guiada con la audioguía a su tiempo y a su manera, y obviamente la posibilidad de las visitas guiadas para el público en general que sí tienen un número, un horario determinado, que hay una guía que los pueda acompañar, más allá de toda la información que tiene la muestra en sí. Entonces tenés como distintas formas de acercamiento y de posibilidades de acercamiento al Museo claramente. Es mucho más ordenado. Es difícil que puedan venir cantidades exorbitantes de visitantes espontáneos al mismo tiempo a escuchar con la audioguía. Pero si para grupos con visita guiada, con alguien que los acompañe en el abordaje de la muestra claramente es mucho más ordenado con horario pre pactado y, con el límite que tenemos, sabiendo que vamos a tener una determinada cantidad de personas.

## **¿Qué les gustaría potenciar del museo en el futuro? ¿Qué desafíos encuentran? ¿Qué les quedó pendiente con la reforma?**

**Director Ejecutivo:** Es difícil eso porque hicimos un museo nuevo, lo pasamos a virtual o sea, más futuro no podríamos tener en este momento. Es decir, si, uno puede incurrir a la creatividad, a la imaginación. Pero realmente nos hemos adaptado al futuro de la mejor manera que pudimos, lo más pronto que pudimos. De manera única

tal vez, en los museos de este tipo no hay ninguno que uno pueda ingresar a toda la exhibición de manera virtual. Con lo cual, realmente, por eso te digo, me resulta difícil decirte algo a futuro cuando estamos recibiendo de manera virtual gente de distintos lugares del país todos los días. En el formato virtual y eso sin haber usado prácticamente el presencial. Desde el primero de diciembre hasta acá, pasaron 10 meses, el Museo estuvo abierto tres semanas.

**Coordinadora de Actividades:** Claro, tenemos más de virtual que de presencial.

**Director Ejecutivo:** De alguna manera, lo bueno de eso fue poder capitalizar la inversión a través de esto. Pero hubo más de 4 millones de dólares invertidos en eso para no poder abrir las puertas durante más del 90% del tiempo que lleva inaugurado. Eso es, realmente por un lado trágico, por el otro lado tenemos hoy un museo virtual.

**Coordinadora de Actividades:** En realidad, yo te diría que es al revés la respuesta. Nosotros nos adelantamos al futuro. Para nosotros nuestro futuro en algún punto de haber funcionado normalmente, en contextos normales, la virtualidad la teníamos pensada como un proyecto a futuro. Bueno, el futuro lo tuvimos que poner en práctica antes. Lo pusimos ahora claramente aprovechando como dice el Director, todo lo nuevo y todo lo que se había invertido pero nosotros nos adelantamos a ese futuro para poder funcionar de esta forma y a parte también para continuar con el objetivo principal del museo que es acercar la temática, transmitiendo, seguir educando, seguir capacitando. Entonces de alguna forma, ese futuro se hizo presente. Y en todo caso, el futuro nuestro será abrir las puertas presencialmente con las medidas que se tomen. Que la gente pueda venir y hacerlo, y poder interactuar con la muestra de otra forma y no a través de una pantalla vía Zoom. Pero bueno, invertimos, el futuro lo tenemos ahora y más adelante estaremos obviamente planificando la presencialidad, ese es nuestro futuro básicamente y todo lo creativo que vamos sacando. De hecho, el Museo no detuvo nunca ese costado creativo de poder repensar, re inventarnos, buscar nuevas formas de acercarnos a distinto público. La verdad es que nosotros nos revisamos constantemente para eso. No queremos justamente quedarnos en un lugar estático sino que nos interpelamos todo el tiempo para ver cómo podemos hacer para que la gente quiera venir cada vez más y el que ya vino, bueno, de qué otra forma podemos pensar el Museo, qué otro recurso el Museo puede dar a estas personas que ya vinieron. Y creo que en ese sentido tenemos mucho éxito. Claramente tenemos una alta repetición en docentes, en alumnos, en familias, en visitantes que siguen viniendo al Museo y más ahora con la expectativa de un Museo nuevo, claramente.

**Yo vi fotos de la muestra vieja y es increíble el cambio...**

**Coordinadora de Actividades:** Y aun así, nosotros tuvimos una etapa de transición que no dejamos de funcionar. O sea, hasta la etapa de transición de construcción del nuevo Museo pensamos una muestra que de ese lapso de tiempo, que sirva como un anticipo para lo que estábamos pensando. Realmente fue revolucionaria la forma en que el Museo se transformó. Porque no cerró sus puertas dos años para tener un Museo nuevo. A ver... El Museo nuevo fue pensado pero con la previa construcción de esa transición para no dejar de funcionar normalmente y no dejar de ser fieles a nuestro objetivo principal. Entonces, me parece que ahí también está lo disruptivo. No es un Museo que cierra sus puertas y dice bueno “durante este tiempo no funcionamos

hasta que inauguramos” o sea, mira hasta dónde llegamos y pensamos esa transformación del Museo. El que conoció la muestra “Reflexiones sobre la Shoá” la realidad es que ya tenía un anticipo de lo que iba a ser este nuevo museo. O sea, fuimos aún más allá de lo que un Museo normalmente hace para reinventarse o repensarse.

### **Si quieren agregar algo más...**

**Director Ejecutivo:** Yo lo que decía la Coordinadora, destacar eso. La experiencia de “Reflexiones sobre la Shoá”, experiencia de transición, sirvió como lugar de testeo de nuevas propuestas educativas. Sirvió para consolidar el equipo realizador del nuevo Museo. Fue una experiencia que nos sirvió muchísimo más de lo que se había propuesto; que en realidad de hecho la propuesta original era mudar algunos paneles, pintar un poco, poner algunas fotos... y termino siendo un Museo nuevo, un mini museo, una muestra temporal como la llamamos, pero que cumplió muchos más objetivos de los iniciales. Y realmente, la palabra transición que uso la Coordinadora es importante porque fue eso, fue la transición y si vos miras de uno a otro, obviamente hay saltos impresionantes...

**Coordinadora de Actividades:** Enormes...

**Director Ejecutivo:**...Entre uno y otro. Pero a su vez fue un paso que yo lo considero, a la luz de los resultados, súper necesario y súper importante y necesario para haber llegado a donde llegamos.

**Coordinadora de Actividades:** Totalmente.

**Coordinadora, te quería preguntar a vos, ¿Cómo ves el rol que juega el turismo en este espacio de memoria?**

**Coordinadora de Actividades:** Digamos... Creo que el Museo del Holocausto Buenos Aires se merecía un Museo, digamos de estas características justamente haciendo hincapié también en que sea un lugar atractivo en el sentido, hablando de turismo, pero para mí necesario. Por la historia en sí, por el Holocausto en sí, pero también por la historia Argentina básicamente. Y yo creo que en ese sentido es parte de la construcción de la identidad de Argentina. Y el turismo... A ver, me pongo yo al final al cabo como turista cuando voy a otro lugar. Generalmente busco y me interesa la temática. Y me parece que al turismo que le interesaba la temática, que hay algún punto digamos... “voy a investigar que hay”, merecía un museo de estas características. Y teníamos en sí en el anterior Museo bastante turismo, de hecho empresas que nos llamaban y nos preguntaban horarios, etc. Yo creo que hoy aún más vamos a tener y a eso apuntamos, que el visitante, digamos... nosotros lo llamamos visitante espontáneo; que pueda llegar y encontrarse con un Museo realmente de vanguardia que justamente hable de lo que fue la Shoá, de lo que fue el Holocausto pero también de sus implicancias en Argentina. Entonces tiene esas dos herramientas y a eso apuntamos claramente... Claramente, poder conocer un poco más en ambos sentidos.

### **Entrevista a guía del Museo**

Realizada el 30 de octubre de 2020 a las 10:30 hs. mediante el programa de videollamadas Zoom.

**¿Hace cuánto tiempo trabajas en el Museo? ¿Cuál es tu función dentro del mismo?**

**Guía:** Yo ya estoy en el Museo hace un poquito más de dos años. Yo entré en agosto de hace dos años asique serian casi dos años y un poquito más. Mi rol es ser guía. Nosotros sobre todo somos guías educativas. Nos orientamos a las visitas de los colegios, que si bien este año las seguimos haciendo de manera virtual, por lo general vienen distintos colegios de secundaria y del último año de la primaria. También hacemos a grupos institucionales por ejemplo las fuerzas policiales, también vienen a hacer parte de su capacitación al museo y después bueno hay visitas de distintos jueces, de organismos del Estado que hacen algunas visitas. Pero por lo general, el gran grueso de las visitas tiene que ver con las visitas educativas a colegios.

**En relación a la actividad turística, así como visitantes espontáneos como los había llamado la Coordinadora de Actividades en la entrevista que tuvimos, aquellos que no estarían incluidos en esos grupos que mencionaste. En general, ¿Qué tipo de público soles tener?**

**Guía:** Bueno la verdad que este año fue cambiando un montón. Por lo general si, así como lo llamo la Coordinadora de Actividades, de visitantes espontáneos, son visitas al público abierto donde bueno, dependiendo el Museo donde estamos. Al principio nosotros estábamos en el Museo de hace muchos años que es el de Montevideo, el de la calle Montevideo. Y después estuvimos los últimos dos años en el Seminario Rabínico con una muestra itinerante, una muestra transitoria, asique en ese Museo cambió un poco el tema de las visitas al público. Pero por lo general, la calle Montevideo, lo que solía suceder, yo no llegué a trabajar en ese periodo pero si fui voluntaria y conozco un poco la dinámica, de que tal vez se acercaba gente que pasaba por afuera, salía de la oficina y se acercaba. Por lo general eran visitas abiertas a la tarde, por lo general estaba una o dos guías y si, había gente que se acercaba. Podían ser turistas que venían, pero a veces podía ser gente que habían pasado, no sé por la oficina y venían, o algún abuelo que venía con un nieto. Teníamos también visitas algunas en inglés, que estaba pautado el horario y se ofrecía. Pero si, no es público en general, no es que está orientado específicamente al turismo. O al menos nuestro rol como guías es hacia el ámbito educativo.

**En relación a esto, ¿Vos tenés un guion general para todos o lo vas adecuando dependiendo el grupo?**

**Guía:** Si, se va adecuando específicamente al grupo. Por lo general, el Museo nos da mucha libertad para poder ir haciendo cada una el recorrido que crea pertinente. Además, somos un equipo de ocho guías, que cada una tiene su *background* distinto. Tenemos algunas que fueron maestras de secundaria durante mucho tiempo, historiadoras, en mi caso yo estudio sociología, tenemos otra compañera que está estudiando derecho, otra arquitectura; entonces si bien todas damos el mismo contexto histórico, también cada una le va poniendo su propia impronta personal desde donde orienta, y que propuestas y qué reflexiones va sumando. Y sí, siempre se orienta al interés del grupo. Por ejemplo yo ahora terminé una visita de un grupo

educativo que estudiaba arte y Holocausto entonces orienté la visita a mostrar del Museo donde había dibujos, donde había parte de películas, la propaganda y eso si se conversa al inicio en el caso de los docentes, en qué contextos llegan al Museo. Y en el caso de los turistas, si hay algún interés en particular o del grupo en general, y si no se hace un recorrido como básico por todos los periodos más importantes. Pero se va adaptando.

### **¿Y existe un eje central que está presente en todas?**

**Guía:** Bueno, las distintas etapas, si se quiere las distintas etapas de manera analítica de la llegada del Nazismo al poder. Antes de la llegada al Nazismo en verdad contextualizamos un poco sobre la vida judía europea a principios del Siglo XX. Después se habla un poco de la llegada del Nazismo, después los pilares ideológicos de cómo se concibe a los judíos en este periodo de la historia y después las distintas etapas que se recorren en el genocidio no, pasamos por un fomento de la emigración, después la aislación ya física con los guetos y posteriormente lo que fue la Solución Final. Y después, siempre se hace una reflexión, se toma en cuenta la mirada de la resistencia y los ciudadanos de los países, cuáles fueron las distintas formas de actuar. Eso es como un recorrido lineal que se va haciendo y después se va agregando.

**Y generalmente los grupos, ¿En el espacio físico cuántos solías tener y ahora cómo cambio eso a la virtualidad? ¿Ahora tiene un máximo o un mínimo? La visita que hice con vos, que fue la primera que hicieron, me acuerdo que nos comentaron que era una cantidad gigante y que dividieron el Zoom en dos. ¿Cómo manejan el volumen?**

**Guía:** Bueno el año pasado que estábamos en el Museo más pequeño, eran máximo 50 personas que se dividían en dos grupos de 25. Porque hay colegios que tal vez no sé, tenían 45 y por lo tanto lo que hacíamos era estar dos guías, se dividía. Y cada una empezaba por otra parte del recorrido o se esperaban unos minutos y después continuaban los demás. Así que era máximo 50 personas. Estimo que en este caso, en el nuevo Museo, no llegamos a dar visitas a los colegios, si algunos grupos pero que no excedían la capacidad. Creo que había quedado la misma cantidad, de 50 personas máxima y se dividían dos grupos de 25 cada una. Sobre todo por los pasillos, bueno viste que hoy en día están como más estrechos y además para poder hacer las preguntas, el ida y vuelta que suele haber. Y en el caso de la virtualidad, fue algo muy nuevo que se impulsó después de la pandemia. Al principio nosotros empezamos con las visitas grupales para las escuelas con un *power point* y siempre se dejó de limitar en cantidad. Era la cantidad que nos permitiera el zoom, que son alrededor de 100 personas. Entonces muchos colegios empezaron a sumar por ejemplo, dos cursos de tercero y cuarto. Entonces, antes que venían en grupos más reducidos y después cuando se pudo liberar, empezamos a ofrecer la visita al público con el 360, que eso antes no estaba. Ah no, si dimos también visitas al público con la clase, con *el power point*, pero la cantidad de solicitantes era menor que con la apertura del 360 porque este año bueno, había sido una gran apertura del nuevo Museo así que bueno, ese mismo día que se abrió habían 180 personas inscriptas así que tuvimos que hacer dos visitas en simultaneo. Hoy en día la verdad es que fue bajando la cantidad de asistentes, pero bueno tenemos también visitas institucionales

que hay no sé, la semana pasada había una de 150 personas por ejemplo, y estaban todos en el mismo Zoom asique el objetivo del Museo es llegar a cuantas más casas podamos.

**No sabía esto, entonces ¿Incluso antes del 360 ustedes siguieron con las visitas educativas con el medio que pudieron? Hasta bueno, imagino el trabajo que fue lanzar esta propuesta. A mí me encanto, te puedes mover libremente para atrás, para arriba, hacer zoom. Se entiende bien. Es casi como estar ahí.**

**Guía:** Exacto, si la verdad que eso del Museo es para nosotros desde las guías como un orgullo si se quiere, lo rápido que el Museo se movió para resolver y para seguir sosteniendo la actividad educativa que es el objetivo principal del Museo no, poder seguir sosteniendo esta reflexión. Y si, rápidamente me acuerdo que en abril se había lanzado la propuesta de clases mediante un *power point*, que era muy completa también, era todo el recorrido mediante fotos y videos y testimonios, que se sostuvieron. Por ejemplo, bueno no mostrábamos el de Irene pero estaba el de Sara Rus y el de Mira, asique si ahí también tuvimos gran receptividad. Las escuelas se fueron acomodando, por lo general igual la cantidad de visitas que tenemos suele ser menos de marzo a abril porque las clases recién están comenzando; y el pico después en mitad de año, un corte lo que es el receso escolar. Y después ya en noviembre-diciembre ya van cayendo la cantidad porque bueno, van cerrando el año.

**Te iba a preguntar entonces, ahora tienen bastante público educativo. Y en cuanto a visitantes espontáneos, ¿Tienen alguna frecuencia ya pauta de las visitas? El número, ¿Cuántos son aproximadamente?**

**Guía:** Bueno, cuando se lanzó el 360 se fue habilitando que todos los días había visitas al público general a las 18 hs, a las seis de la tarde. Al principio fue un boom. Todas las clases todos los días tenían 90 personas. Si bien bueno, mucha gente se inscribía, a veces había algunas bajas. La media no te la puedo decir porque nosotros sabemos la cantidad que tenemos cada uno de los guías. Pero yo sí, yo que daba, bah sigo dando todos los lunes a las 6 de la tarde. Creo que el primer mes todos los días 90 personas y después se fue reduciendo. Ahora van a quedar solamente, a partir del mes de noviembre, dos días: los lunes y los jueves. Para bueno, también sostener la demanda que si bien fue bajando, que ya no sea un poquito cada día sino tratar de armar un gran grupo. Porque bueno, hay veces que se dan reflexiones muy interesantes al final, que para nosotros es interesante también poder generar esos espacios de no solamente lo que ofrece el Museo, sino también habilitar una reflexión general. Donde gente que tal vez de diferentes sectores, de diferentes países... También bueno, esto nos permitió llegar a escuelas de otras provincias que no venían y también se suman gente de Chile, de México, de países de la región que también es bueno, una novedad muy interesante de estas visitas al público.

**Si, en la visita que yo hice había mucha gente grande que hacían reflexiones muy personales que te conmovían. Entonces ese intercambio la verdad que está buenísimo. En cuanto al comportamiento o el desarrollo de la visita, ¿Generalmente como son las actitudes? ¿Cómo se comportan? ¿Alguna vez tuviste algún problema que no supiste manejar? En general.**

**Guía:** Bueno por lo general, cuando eran las visitas en la presencialidad, nosotros damos un marco de que estamos en un Museo donde se reflexionan y se recuerdan estos hechos tan contundentes y que tenemos que mantener una situación de respeto. También entendemos que trabajamos con adolescentes, donde a veces bueno, atravesar la adolescencia lleva a alguno a que quiere hacer algún chiste o alguna pregunta más incómoda. Pero por lo general, al venir en el marco de una institución educativa ya vienen con una bajada de línea desde los docentes. También nosotros desde el Museo ofrecemos la visita y si bien estamos a cargo del recorrido, ante alguna situación que sea incómoda intervenimos nosotros pero también el docente. Por lo general la actitud siempre es muy positiva, siempre se llevan un montón de preguntas, se disfruta muchísimo. En la presencialidad también está bueno eso de poder ir haciendo un intercambio, hacer preguntas que por ahí la virtualidad con solamente mirar el Zoom se pierde un poco ese ida y vuelta que extrañamos tanto. Han habido pequeñas situaciones de algún chico hace alguna pregunta tal vez incómoda o fuera de lugar, siempre se trata de responder con la respuesta histórica y también de poder llevar a la reflexión. La idea también es no censurar esas preguntas: bueno vos estás pensando esto, poder hacer ese chico reflexionar y que realmente pueda tratar de cambiar esa forma de ver. Sabemos que no estamos exentos de discriminación y antisemitismo en la Argentina y a veces se ha manifestado. Pero nunca, al menos en mi experiencia personal, nunca ha pasado a situaciones más complicadas. Lo que si permitió la virtualidad, siento que es el anonimato. Que ya no es lo mismo decir algo incómodo cuando te miro cara a cara y estas en un contexto cuando estamos todos ahí y esta el docente. Entonces bueno, ha pasado a veces que se cambian el nombre o se cambian la foto, o pueden compartir una música mientras paso un testimonio, eso lamentablemente ha ocurrido pero siempre se frena la visita, se dice que estamos en un contexto de memoria, de respeto, que invitamos a quien está llevando adelante eso a quedarse y seguir aprendiendo, y el que sienta que no se puede comportar se invita a retirarlo; y si ya no se puede sostener la visita, o se corta o se saca al alumno del Zoom.

### **¿Y en cuanto a visitantes así generales, en cuanto al público en general?**

**Guía:** Yo en particular nunca tuve en el caso del Zoom alguna pregunta incómoda o algún comportamiento que no se considere adecuado en el contexto de la memoria del Holocausto. Tal vez, yo cuando daba las visitas no era la encargada de las del público general. En las visitas presenciales no lo sé. Si seguramente sucede que hay alguna pregunta incómoda, alguien que viene como a pinchar o comentarios negacionistas si sé que a otras guías les ha pasado, pero bueno también el objetivo del Museo es llegar no solamente al que quiera aprender y escuchar, sino también el que no lo quiere hacer. Y sostener esos espacios de reflexión para tratar de aportar nuestro granito de arena y en ese sentido.

### **Y pensando en el futuro ¿Qué te gustaría potenciar? ¿Con que te gustaría contar? ¿Qué desafíos enfrentas?**

**Guía:** Bueno nosotros en verdad este año comenzábamos con esta nueva aventura si se quiere, que era el Nuevo Museo, que era volver a encontrarse una con la nueva muestra, conocer los nuevos espacios, las nuevas posibilidades que nos da el Museo. Porque detrás de la muestra hay un equipo educativo que se encargó de idear y de

pensar cada uno de los paneles, que nosotras como guías estuvimos capacitándonos durante el verano y en marzo, para conocer e interiorizarnos con la nueva muestra. Ese era bueno, el objetivo de este año que lo tuvimos que hacer de manera virtual. Pero por suerte pudimos sostener la propuesta educativa. También la idea del Museo es sostener también la posibilidad de la virtualidad porque nos permite llegar a escuelas del interior, de otras provincias que tal vez no podían acercarse y sobre todo ahora, si bien ya están reabriendo algunos espacios públicos, algunos museos, hay que ver el tema de la ventilación en el Museo. Parte de la muestra está en un subsuelo por lo tanto la ventilación es algo que hay que ver si se habilita, si no se habilita. Pero bueno yo creo que uno de los desafíos que nos trajo la pandemia es el readaptarse, al Museo poder, con todo el ímpetu que le había puesto a la reinauguración, al Nuevo Museo, que no podamos abrir o que podamos tener solamente dos, tres meses fue un golpe, me parece para el Museo. Pero por el contrario salió con nuevas propuestas, con estas nuevas posibilidades. Uno de los pocos museos que tiene liberada casi la totalidad de la muestra para la visita 360, asique yo creo que va a salir potenciado de esto, de la pandemia y poder dar cuenta en este sentido de este real compromiso que tiene el Museo de bueno, no nos quedamos con lo que hay, cerramos las puertas; que eso también podría haber sido una posibilidad, de decir: bueno cerramos y cuando todo esto se reactive volvemos a abrir las puertas. Y yo creo que bueno, con el trabajo del día a día con las escuelas, la propuesta es súper bienvenida y las escuelas a pesar de este contexto, que es tan difícil sostener las clases, siguieron trabajando fuertemente la temática, asique creo que bueno, será cuestión de combinar la virtualidad y la presencialidad.

**Eso que vos decís que posibilita la llegada de colegios por fuera de Buenos Aires, incluso si se quiere hasta en otros países, entonces... Y también el hecho de que, ustedes siguen abiertos o lanzaron esta propuesta, lo que me contaban el Director Ejecutivo y la Coordinadora de Actividades la otra vez, como para seguir cumpliendo con el objetivo. Porque no es que cobran una entrada y necesitan de ello para seguir funcionando. Es plenamente educativo e informativo, obviamente no solo para colegios sino el público en general. Y reflexionar, lo que vos decís. Se ve, lo que decía la Coordinadora, una mirada desde Argentina, y las implicancias que tiene hoy en día.... Encontrarme con esto, con una propuesta 360 y la amabilidad de todos. La verdad me encanto.**

**Guía:** La verdad muchas gracias a vos porque para nosotros, súper interesante poder este trabajo de la cocina no, que el Museo siguió funcionando. Se siguió sosteniendo. Hay muchísimos cursos online, distintas propuestas que se sostienen por Instagram, charlas con sobrevivientes, con profesionales, y para mí también, yo estoy ahora terminando mi carrera de Sociología, me recibo este cuatrimestre, y poder tomar cosas de Weber, de Foucault, para poder explicar esto, fue una gran oportunidad. Si bien yo pertenezco a la Comunidad soy atea, no me relaciono con la temática ni por algún familiar, si por la cultura y por mis raíces pero mi mirada sobre todo, creo que trato de imprimirlo un poco en mis guías, tiene que ver con la manera sociológica de decir que es importante conocer lo que sucedió para que esto no vuelva a repetirse, pero la urgencia de pensarnos hoy. Cómo existen todavía expresiones antisemitas y bueno, esto lo vivimos también en algunas visitas guiadas que seguimos sosteniendo y esto refuerza aún más el compromiso, y siento que también poder llegar a distintos

hogares, situaciones que a veces si también, puedes mirarlo de manera interseccional de que no sea solamente una clase de historia sino la vigencia del Museo. La importancia de la memoria para reflexionar en la sociedad actual, no solamente porque es algo que nos queda en el libro y ya, sino lo que le decimos a los chicos, esto no es una clase de historia para ustedes. Lo que tengan que aprender histórico lo aprenderán y lo seguirán viendo con el libro y con clases, pero tratemos de traer esto a la urgencia de hoy. O sea la violencia que nos rodea, el *bullying* en las clases, tenemos que prender la televisión y ver cómo estas cosas se sostienen, y traerlo a la vigencia del Museo, no solamente a algo que quedó en la historia y bueno voy y lo aprendo y quedo ahí. Sino realmente hacer ese nexo con la actualidad.