

ANÀLISIS I PROPOSTA DE MILLORA DE LA GESTIÓ DEL MEMORIAL AUSCHWITZ-BIRKENAU

Data d'entrega: Setembre del 2011
Tutora: Sílvia Aulet
Alumna: Robí Rodríguez Ballester
Diplomatura de Turisme
Universitat de Girona

“Només hi ha una cosa pitjor que el mateix Auschwitz... I és
que el món s’oblidi que existia tal lloc”

Henry Appel. Supervivent

Índex

1. Pròleg i agraïments.....	6-7
2. Introducció.....	8-9
3. Objectius.....	10
4. Metodologia.....	11-13
5. Marc teòric	
5.1 Turisme fosc.....	14-17
5.2 Perfil turista fosc.....	18-19
5.3 Introducció a Auschwitz.....	20-23
5.4 Objectius del Memorial Auschwitz- Birkenau....	24
5.5 Breu context històric i dades d'interès.....	25-27
5.6 L'antisemitisme i el seu origen.....	28-29
5.7 Referents antisemites.....	30-37
5.8 Benchmark de museus de caire fosc.....	38-43
5.8.1 Anàlisi del benchmark.....	44
6. Anàlisi general del Museu	
6.1 Horaris i dies d'obertura.....	45
6.2 Tarifes i polítiques de preus.....	46-50
6.3 Les col·leccions.....	51-53
6.4 Exposicions permanents.....	54-56
6.5 Exposicions temporals nacionals i internacionals.....	57
6.6 Dades de visitants.....	58-60
6.7 Visites turístiques.....	61-65
6.8 Ubicació i accessos.....	66-67
6.9 Organigrama del Museu d'Auschwitz.....	68
6.10 Venta i reserva d'entrades.....	69
6.11 Col·laboracions.....	70-72
6.12 Economia	
6.12.1 Finançament.....	73-75
6.12.2 Pressupostos.....	76-77
6.13 Serveis complementaris	
6.13.1 Directes.....	78

6.13.2 Indirectes	
6.13.2.1 Hotells.....	79-87
6.13.2.2 Restaurants.....	88-90
6.13.2.3 Activitats.....	91-93
6.14 Promoció i difusió.....	94-98
6.15 Senyalització	
6.15.1 Interna.....	99-104
6.15.2 Externa.....	105
6.16 Interpretació.....	106-108
7. Anàlisi del Museu	
7.1 Una bona gestió.....	19-110
7.2 Introducció a l'anàlisi.....	111
7.3 Anàlisi del Memorial d'Auschwitz-Birkenau.....	112-132
7.4 Anàlisi DAFO.....	133-134
8. Propostes	
8.1. Introducció a les propostes.....	135
8.2. Presentació de les propostes	
8.2.1 Primera proposta.....	136-140
8.2.2 Segona proposta.....	141-142
8.2.3 Tercera proposta.....	143-144
8.2.4 Quarta proposta.....	145-147
9. Conclusions.....	148-149
10. Bibliografia.....	150-153

Índex de taules

Taula 1: Comparativa del Benchmark.....	43
Taula 2: Pressupostos Auschwitz-Birkenau 2012-2019.....	76-77
Taula 3: Pel·lícules relacionades amb Auschwitz-Birkenau.....	98
Taula 4: Horaris i dies d'obertura.....	112
Taula 5: Tarifes i polítiques de preus.....	113
Taula 6: Col·leccions i exposicions.....	114
Taula 7: Dades de visitants.....	115
Taula 8: Visites turístiques.....	117
Taula 9: Ubicació i accessos.....	118
Taula 10: Serveis complementaris directes.....	120
Taula 11: Serveis complementaris indirectes.....	122
Taula 12: Venta i reserva d'entrades.....	124
Taula 13: Economia.....	125
Taula 14: Promoció i difusió.....	126
Taula 15: Senyalització.....	128
Taula 16: Interpretació.....	131
Taula 17: Anàlisi DAFO.....	134
Taula 18: Quadre resum, Proposta 1.....	140
Taula 19: Quadre resum, Proposta 2.....	142
Taula 20: Quadre resum, Proposta 3.....	144
Taula 21: Quadre resum, Proposta 4.....	147

1. PRÒLEG I AGRAIMENTS

Després de moltes hores de cerca, de llegir, de subratllar i intentar entendre i explicar amb les millors paraules que he pogut trobar, tot el que aquest projecte conté, finalment puc dir que he acabat, amb el qualifico com a èxit personal, aquest treball de final de carrera.

La seva entrega no només significa el haver acabat tot el que la Diplomatura de Turisme comporta, sinó que també marca tant la fi com el inici d'una etapa molt important a la meva vida. Un cop entregat aquest treball, i desitjant que compleixi les expectatives esperades, comença finalment després de tres anys d'estudi, la completa immersió al món laboral, amb tots els canvis personals que aquest pas suposa. I és per aquesta raó que valoro tant l'entrega d'aquest treball i l'ajuda rebuda per tal de poder, per fi, acabar-lo.

És per això que vull agrair l'ajuda rebuda a tots aquells que en més o menys quantitat han ajudat a que posar fi a aquest projecte.

Sens dubte, en primer lloc i més important vull agrair l'ajuda a la meva tutora Sílvia Aulet, qui m'ha ajudat dia a dia amb el progrés del treball. M'ha sabut indicar el camí, m'ha ajudat a resoldre els dubtes i ha estat disponible per a donar-me un cop de mà sempre que ho he necessitat. Tant en les tutories presencials com via OnLine sempre ha estat molt atenta, i m'ha respòs els correus electrònics més ràpidament del que mai m'ha respòs cap altre professor, demostrant-me així la implicació i el interès, el que personalment m'ha suposat una gran seguretat saber que sempre sabia del què li estava parlant, i que n'era coneixedora del temari. Sigui la seva "feina" com a tutora o no, estic molt contenta d'haver-la tingut com a tutora, i és per això que trobo necessari mostrar-li la meva gratitud, ja que sense la seva ajuda, el meu projecte no seria el que avui es: un projecte del qual (tot i que al principi tenia els meus dubtes) avui em sento orgullosa d'entregar.

Per altre banda, volia agrair la paciència a la meva parella Jordi Lazo, per haver aguantat els meus moments de nerviosisme, angoixa i esgotament que han suposat certes etapes del projecte. Ha estat la principal víctima de la meva manca de paciència i és per això que els vull agrair el seu suport i ajuda, ja que com bé diuen, sovint 4 mans treballen més que dos.

També volia agrair la seva ajuda a aquells que varen donar-me un cop de mà, per mínim que fos, com a William Von Arend, un bon company de classe qui em va facilitar contactes per poder traduir un correu electrònic al polonès per tal de poder comunicar-me amb el Museu, que tot i que no responguessin, agraeixo la seva ajuda i desinteressada implicació.

Donar les gràcies al Museu d'Hiroshima, qui varen ser molt amables al respondre el meu correu electrònic en el que els hi presentava uns dubtes, i que em varen contestar molt ràpida i eficientment.

Agrair també la seva ajuda als meus companys de feina del Punt de Benvinguda de Girona, els quals m'han donat un cop de mà, tant amb la cerca d'informació, com donant-me l'oportunitat de realitzar part d'aquest treball en horari laboral.

Finalment, gràcies a Sara Borrell i Marta Castaño qui m'han ajudat amb la cerca de documents a la biblioteca ja que tot i que sembli increïble, després de que cada any de la Diplomatura ens ensenyin com trobar documents amb el programa de cerca OnLine de la biblioteca de la Universitat de Girona, encara avui tinc problemes per a buscar-hi llibres i altres documents, i va ser gràcies a elles he pogut trobar tots aquells llibres relacionats amb el meu temari i ajudar-me amb la seva localització dins de les instal·lacions de la biblioteca de la Universitat de Girona.

2. INTRODUCCIÓ

Des de que tinc memòria sempre m'ha interessat tota la història que envolta la Segona Guerra Mundial i el que el nazisme i la creació dels camps de concentració va comportar per la història de la humanitat.

És una temàtica que, lluny de despertar un interès motivat per la morbositat per la mort d'altres persones, sempre m'ha atret i intrigat el fet de que s'hagi pogut arribar a produir un acte d'aquestes característiques, i que la societat hagués fet tan poc per a evitar-ho.

Va ser aquest gran interès personal, el que em va motivar a buscar una temàtica pel meu Treball de Final de Carrera relacionada amb els camps de concentració nazis. I indubtablement al pensar en camps de concentració, el primer nom que em va venir al cap és Auschwitz-Birkenau, el més famós dels camps de concentració nazis, i em va semblar una que seria una bona idea treballar amb aquesta temàtica.

La principal raó per la que he escollit aquest projecte i no un altre, és el interès personal de poder, algun dia, visitar les seves instal·lacions. Sí que és cert que no és el mateix llegir-ne al respecte que visitar el Memorial, però amb la creació d'aquest projecte pretenc aprendre més del què el Museu representa, poder comprendre la magnitud i reso dels actes que hi varen tenir lloc, i col·laborar en la seva conservació i manteniment per a les generacions futures.

No cal ésser un expert per adonar-se de la importància de la conservació d'un Museu de tals característiques. És per això que amb la realització d'aquest projecte pretenc trobar les mancances que aquest Museu pugui tenir per tal d'aportar-hi solucions.

És una realitat a crits que Auschwitz-Birkenau té problemes per a conservar les seves instal·lacions a causa de la manca de fons econòmics i del gran nombre de visites que rep anualment. A conseqüència d'aquesta situació, vaig decidir

que hi volia fer quelcom al respecte, o si més no intentar trobar les millors solucions per a resoldre aquest problema i que d'aquesta manera les seves instal·lacions es trobin en un bon estat de manteniment i conservació.

És essencial mantenir les portes del Memorial obertes al públic per a que tothom pugui conèixer el què hi va passar i per tal de que no es torni a repetir. No ens podem permetre degradar un espai tant transcendent i deixar que tot el que hi va succeir passi a l'oblit com si mai hagués passat. I és aquest el principal objectiu d'aquest treball: Aconseguir mantenir Auschwitz-Birkenau en les millors condicions possibles, per a que es pugui mantenir obert al públic el màxim temps possible, i que així milers de persones puguin conèixer els fets que hi varen tenir lloc.

3. OBJECTIUS

El que pretenc amb aquest projecte és analitzar, estudiar i millorar el sistema de gestió del Memorial d'Auschwitz-Birkenau, ja que és un Museu que representa uns fets històrics molt importants a la història de la humanitat.

Crec fonamental la seva conservació i manteniment, per tal de que el màxim de generacions possibles puguin visitar-ho i trobar-se les instal·lacions el més fidels i realistes possibles al que eren quan els camps es trobaven en funcionament.

Amb aquest projecte vull descobrir si el Museu esta en bones condicions i si a llarg termini seguirà estant-ho, per tal de poder ajudar a la continuïtat del bon servei, arreglar aquells problemes que pugui tenir i descobrir aquells punts forts que té i que encara no explota.

Entre d'altres aspectes també importants del Museu, analitzaré el Museu a profunditat per tal d'assegurar-me que els següents punts es compleixen:

- Mantenir el patrimoni ben conservat
- Que hi hagi un bon sistema d'interpretació
- Comunicació fluïda amb els visitants i altres entitats turístiques
- Assegurar-me de que té un bon desenvolupament econòmic
- Bona qualificació del producte final que rep el visitant

4. METODOLOGIA

Aquest projecte s'ha dut a terme seguint una sèrie d'accions estructurades per tal de que el procés tingués un ordre a seguir, i per tant, un control dels avanços que s'anaven fent així com del que faltava per fer.

El treball consta de dues parts clarament diferenciades, una part de recerca d'informació i una altra part d'anàlisi de la informació treballada i creació personal. A l'hora d'iniciar la recerca d'informació el primer pas ha estat l'elaboració d'un índex o possible estructura per tal de centrar els criteris de cerca.

S'han buscat dos tipus d'informació, per una banda, s'ha començat buscant informació sobre el que és el turisme fosc, per contextualitzar el tema, i també sobre la gestió de museus i elements patrimonials per tal de poder definir les pautes a analitzar. Aquesta informació s'ha obtingut, bàsicament, a partir de recerca bibliogràfica a la biblioteca de la UdG.

El segon àmbit de cerca d'informació és el que fa referència a l'àmbit d'estudi del treball, és a dir, el Museu. Aquesta cerca s'ha fet per tots els mitjans disponibles i a l'abast: la pàgina web, llibres, revistes, estudis, etc. No només del museu sinó també de l'entorn.

Per altre banda, és important comentar que hi ha certa informació que no s'ha pogut aconseguir per la dificultat de comunicació amb el Memorial d'Auschwitz-Birkenau. Des del Museu es facilita un correu electrònic disponible per a exposar dubtes i obtenir informació referent al Museu, però i tot i enviar els dubtes tant en anglès com en polonès en varis correus electrònics, en cap moment vaig rebre cap resposta.

Una altre dada important a mencionar és que tots els preus i tarifes que es troben al llarg del projecte, han estat convertits de zlotys a euros, és per això

que pot semblar que certs preus són molt baixos, o que són molt precisos, ja que contenen varis decimals.

Un cop obtingut el màxim de dades referents al Museu, s'ha estudiat la informació per tal de separar aquella que era necessària de la que no, per tal de no distreure'ns amb informació no útil pel projecte.

Seguidament, un cop obtinguda tota la informació considerada necessària per conèixer el Museu, la he dividit en diversos apartats segons àmbits, i he realitzat un anàlisi més exhaustiu de cadascun d'aquests diversos apartats, per tal d'assenyalar quins punts negatius i quins punts positius trobem, en relació al que considerem que un museu d'aquestes característiques hauria de tenir.

Un cop obtingut els resultats, he dut a terme un anàlisi DAFO, amb el qual he pogut observar les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats, el que ha estat essencial per tal de poder assenyalar quines seran les propostes que des del meu punt de vista, són les més útils i necessàries de realitzar.

Tant l'anàlisi de la informació com l'anàlisi DAFO s'ha fet seguint la metodologia d'anàlisi de recursos culturals turístics, que es proposa en l'assignatura del mateix nom i que és una compilació de diferents dades sobre gestió cultural, gestió d'equipaments i gestió turística.

A partir d'aquest anàlisi s'ha fet l'aportació personal que ha consistit en una sèrie de propostes de millora amb les pertinents accions, sobretot enfocades a quines serien les accions essencials a dur a terme per tal de que les instal·lacions i les esplanades puguin conservar-se obertes i en bon estat.

Per tant, l'estructura del treball que es presenta a continuació es distribueix en quatre blocs:

El primer bloc conté la present introducció amb els objectius i la metodologia i el marc teòric, fent referència al turisme fosc i també a la gestió de museus. Aquesta és una part més de recerca bibliogràfica.

El segon bloc és la presentació del museu i inclou el que és una introducció a l'entorn històric i a al que representa aquesta institució, per passar a presentar les dades i els aspectes més rellevants per tal de conèixer el funcionament d'aquest museu. És un procés no només de recerca d'informació sinó també de síntesi i selecció d'aquesta.

El tercer bloc és la part d'anàlisi de la informació obtinguda en el procés a partir de la metodologia presentada anteriorment. Aquest apartat es conclou amb l'anàlisi DAFO.

El quart bloc és la part d'aportació personal, i és on es presenten les propostes d'actuacions concretes.

El treball es clou amb les conclusions i la bibliografia.

5. MARC TEÒRIC

5.1 TURISME FOSC

El Turisme fosc, també conegut com a *Dark tourism*, consisteix en la visita a llocs relacionats amb la mort, el risc, les catàstrofes, desastres i patiment. Les principals motivacions per acudir a aquests espais solen ésser fosques i difícils de desxifrar: curiositat, morbo i l'emoció d'apropar-se a la mort en aquests espais que indirectament la representen.

Aquesta activitat ja es duia a terme a l'Edat Mitjana, quan els pelegrins visitaven les tombes on havien estat enterrat els màrtirs religiosos, i va anar evolucionant al llarg del temps fent que no només fossin les raons religioses les quals motivessin la visita d'un espai en el que la mort havia estat present. Un exemple dels inicis del turisme fosc, va ésser al 1815 quan la noblesa de Bèlgica s'acostava als camps de batalla de Waterloo per observar el primer camp de batalla, al veure l'atracció que aquest espai suposava, al poc temps aquest camp va ésser venut per a ser explotat com a lloc d'atracció.

Però aquest morbo popular es remunta encara molts anys enrere, quan durant l'època medieval les masses acudien a les execucions públiques amb l'ànim de veure morir algú, i com més salvatge fos la mort, millor. I si encara remuntem uns quants anys més enrere, ens trobarem amb les batalles entre animals i persones que tenien lloc als coliseus durant l'època romana, els quals feien moure grans masses de població a la capital per poder presenciar aquests actes sanguinaris.

I pel que sembla, aquesta moda segueix encara avui vigent. La gent segueix sentint-se atreta pels fets que transcorren rodejats de mort i sofriment, i encara més avui dia, que gràcies a les tecnologies de comunicació és molt fàcil assabentar-se en temps real de totes aquelles catàstrofes, guerres i successos foscos que passen arreu del món.

Per altre banda, cal tenir en compte que tot i que molta gent du a terme aquest tipus de turisme, hi ha qui intenta justificar-se assegurant que el que pretén és fer turisme històric, i que la seva motivació del viatge no té res a veure amb la morbositat de la mort, assenyalant aquesta acció com a immoral i no ètica. Aquesta reacció social ens porta a la conclusió de que el fet de que algú practiqui el turisme fosc encara no esta acceptat del tot per la societat, no esta bé sentir-se atret, encuriósit per la mort i el sofriment d'altres persones. I és per tal raó, que aquest tipus de turisme rep tant recolzament com critiques simultàniament.

Per a alguns el turisme fosc és una activitat que equival a comercialitzar amb el dolor d'altres persones, el que va contra l'ètica i la moral. En canvi, d'altres asseguren que el turisme fosc permet viure una experiència diferent i a més a més, ajuda a conscienciar a la gent de la realitat dels actes que han passat al llarg de la historia (i que encara passen avui) per a que no es tornin a repetir, el que en alguns casos aquesta comercialització pot aportar beneficis econòmics per a aquells que es veuen afectats per la desgràcia. Un exemple és la visita per part de turistes a la zona devastada pel Tsunami provocat per un sisme de magnitud 7,7 que va tenir lloc el 25 d'octubre del 2010 al arxipèlag de Mentawai, davant de Sumatra. Per una part pot ésser un turisme motivat pel sofriment i destrucció que a patit la zona, però alhora, la visita d'aquests turistes comporta una inversió local, el qual ha ajudat a la població a recuperar-se més ràpidament.

Tot i així, moltes vegades aquesta acceptació social també ve condicionada per la distancia cronològica dels fets. El que distancia cronològica significa, és que sovint es pretén que es guardi dol durant un cert temps a la zona implicada per tal de mostrar respecte a les víctimes, avanç d'explotar-ho com a un producte i vendre-ho als turistes com a part d'una ruta turística, ja que s'interpreta com una falta de respecte per aquells qui varen morir. Aquest sol ésser el cas en el que es produeixen morts en massa, morts esgarrifants o morts de personatges famosos, com van ser el cas de la princesa Diana de Gales o el president dels Estats Units John F. Kennedy.

Altres exemples de productes de turisme fosc són:

- **Nova York**, El World Trade Center rep el doble de visites des de que va ésser destruït per l'atemptat terrorista al 2001, que quan dos dels edificis més alts de Nova York encara es mantenen en peu. Aquestes dades ens revelen que la principal raó d'aquest augment de visites ho causa la mort i sofriment que es va viure a la zona.

- **Nova Orelans**, el 2005 el huracà Katrina de categoria 3 va arrasar la ciutat amb vents de 280Km/h, va matar a 1.836 persones i 705 persones varen desaparèixer. Pocs mesos després de la catàstrofe autobusos de turistes travessaven la zona per poder veure'n la devastació.

- **Titànic**, el 2012 es vol fer un creuer en commemoració dels 100 anys de l'enfonsament del creuer més famós del món que va provocar la mort i desaparició de 1403 persones al col·lisionar amb un iceberg. Aquest fet ha provocat fortes crítiques que insisteixen en que aquest esdeveniment és una explotació d'un producte basat en la mort i patiment de persones, i que és una falta de respecte tant per a les víctimes com pels familiars.

- **Londres**, el 1536 a la Torre de Londres es va produir un fet que va provocar que actualment aquesta rebi 2,4 milions de visitants l'any. Exactament a la Torre Verda va produir-s'hi la decapitació d'Anna Bolena, la segona esposa d' Enric VIII, el llavors rei d'Anglaterra.

- **Rwanda**, el 1994 va produir-s'hi un genocidi de grans magnituds entre els pobles Tutsi i Hutus a causa de disputes polítiques. A causa de les guerres van morir 800.000 persones. L'escola Tècnica Murambi és avui el Museu del genocidi.

- **Cambodja**, del 1975 al 1979 Khmer Rouge va prendre el poder a Cambodja instaurant un govern totalitari el qual va fer-se respectar mitjançant tortures i assassinats en massa. S'estima que 1.700.000 persones van ser

executades sota el règim de Khmer Rouge. Actualment els camps de concentració tenen més de 50.000 visitants l'any.

5.2 PERFIL DEL TOURISTA FOSC

El que podríem anomenar, turista fosc, no sol tenir un perfil característic que el diferenciï ni caracteritzi en comparació dels altres tipus de turista.

La raó d'aquest fet és que dins dels productes foscos se n'hi podem trobar de molt diversos: Des de cementiris militars aptes per a ser visitats per a qualsevol turista de qualsevol edat, fins a museus de la tortura que no es recomana visitar a menors de 13 anys.

També hi ha la característica a tenir en compte del interès que aquests productes poden despertar en els turistes, i un altre cop hi podem trobar diversos tipus de interès: Des d'unes catacumbes amb calaveres i altres ossos humans, el qual podria despertar el interès fins i tot per als més petits, fins a un camp de treball antisemita, que per exemple, per als més petits podria ésser més aviat avorrit.

En el cas d'Auschwitz, si utilitzéssim aquesta mateixa definició del perfil de turista que el visita, no aniríem mal encaminats, ja que és un dels productes de turisme fosc per excel·lència, i al ésser conegut per gran part de la població mundial, fa que encara sigui més difícil saber quines són les motivacions principals del turista que hi acut, ja que les raons de la seva visita podrien ser diverses:

- Avantpassats que varen estar a Auschwitz com a presoners
- Interès personal per l'història
- Interès al ésser Jueu
- Moure's per la morbositat de estar en un lloc on hi van morir persones
- Interès acadèmic
- Visitar per poder dir que s'hi ha estat
- Viatge escolar (obligació d'assistència)
- Etc.

Com podem comprovar en l'anterior llista, dins de cadascuna de les opcions, hi podríem trobar públics de totes les edats, sexe, religions, etc. I per tant, és molt difícil classificar els turistes en grups.

A més a més, al ésser un node de gran importància al país, fa que viatjar a Polònia i no visitar un camp de concentració, sigui un fet si més no, poc freqüent. I per tant, gran part dels turistes que hi acudeixen, podem si més no, assegurar que visiten el Museu, ja que és una visita "obligada" si alguna vegada es va a Polònia.

Com hem pogut comprovar, el producte turístic fosc no segueix una línia de semblança entre els diversos productes que en formen part, és per això que podem concloure, que:

Tot i ésser generalment un producte fosc (i en part també cultural) que sol atraure principalment a aquells qui busquen coneixements culturals i històrics, la morbositat del apropament amb la mort i sofriment, atrau, en general, a un públic molt extens i divers.

És per tant, que no ens és possible dividir aquest públic ni en: nacionalitat, edat, nivell cultural, entorn professional, característiques físiques, sexe, economia, religió, etc.

5.3 INTRODUCCIÓ A AUSCHWITZ

Polònia va ésser el centre de l'holocaust, on varen produir-s'hi les més grans atrocitats i assassinats massius als camps de concentració Nazi.

Auschwitz-Birkenau, situat a 59 quilòmetres de Cracòvia, és el camp de concentració més gran, i amb més extensió territorial de tots els camps de concentració que podem trobar a Polònia, i hi varen morir més de 1,6 milions de persones, de les quals el 90% eren jueus.

Auschwitz esta dividir tres parts, i a la vegada aquests camps tenen més de 40 sub-camps integrats:

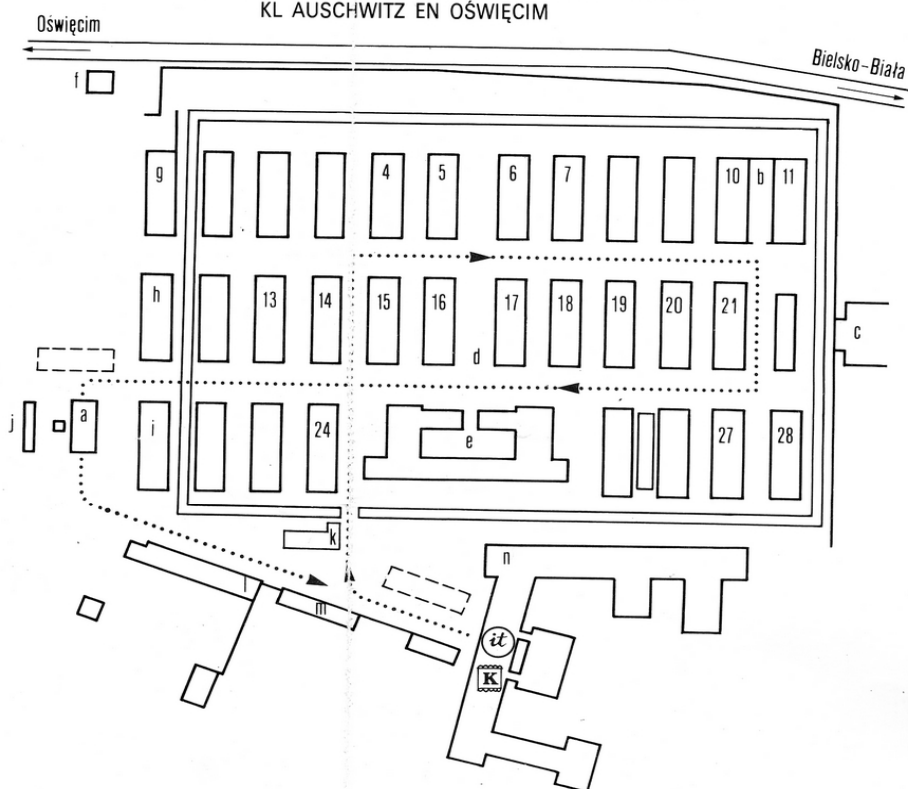
1. **Auschwitz** (Construït el 1940), també conegut com *Stammlager*. Considerat el camp principal

La seva construcció tenia tres objectius principals:

- Retenir als que els nazis consideraven els seus enemics
- Gràcies a la retenció dels presoners, aconseguir mà d'obra gratuïta forçada per a les empreses de les SS i per a la producció d'armament militar.
- Desfer-se físicament dels grups de població que les autoritats nazis i les SS consideraven essencial la seva mort.

A més a més, també s'hi duien a terme experiments mèdics, investigacions pseudocientífiques, en les que utilitzaven a les persones com a conillots d'índies.

PLANO GENERAL DEL ANTIGUO CAMPO DE CONCENTRACIÓN
KL AUSCHWITZ EN OŚWIĘCIM



EXPOSICIÓN GENERAL

- 4. Exterminio
- 5. Pruebas del crimen
- 6. Vida del prisionero
- 7. Condiciones sanitarias y de vivienda
- 11. "Bloque de la muerte"

EXPOSICIONES DE DIFERENTES NACIONES

- 13. Exterminio de los gitanos europeos
- 15. Polonia
- 16. Tragedia de los judíos eslovacos. Los presos de Chequia en KL Auschwitz
- 17. Yugoslavia, Austria
- 18. Ciudadano traicionado. A la memoria de las víctimas del Holocausto de Hungría

- 20. Deportados desde Francia a KL Auschwitz. Bélgica
- 21. Persecución y deportaciones de los judíos desde Holanda en el período 1940-1945. Italia
- 27. Historia del martirio de los judíos

PRINCIPALES LUGARES

- a. Cámara de gas y crematorio I
- b. Paredón de la muerte
- c. Almacenes del Zyklon B y de bienes confiscados a los prisioneros
- d. Plaza de recuento y horca colectiva
- e. Cocina del campo

- f. Casa del comandante del campo
- g. Comandancia
- h. Administración de la SS
- i. Hospital de la SS
- j. Sede de la Gestapo
- k. Recinto de centinela de la SS y oficina del jefe del campo
- l. Garajes de la SS
- m. Dependencias
- n. Edificio de recepción de los nuevos prisioneros
- 10. Bloque de los experimentos de esterilización
- 19, 20, 21, 28. Hospital para prisioneros

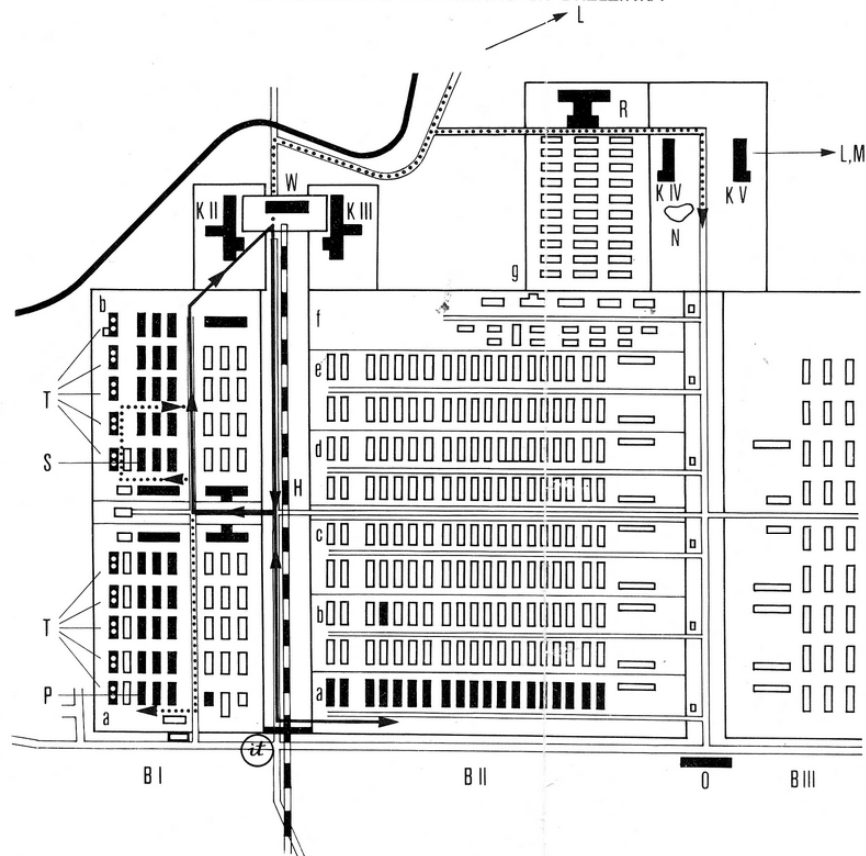
Plànol general d'Auschwitz, Font: www.google.com

2. **Birkenau** (Construït el 1941), també conegut com Auschwitz II.
Considerat el camp secundari

Utilitzat principalment amb l'objectiu d'exterminar jueus, mitjançant el gas Zyklon B a les càmeres de gas.

A més a més, Birkenau era el centre d'arribades de jueus de tot arreu, gràcies a la via ferroviària que arribava fins al interior de l'edifici.

PLANO GENERAL DEL ANTIGUO CAMPO DE CONCENTRACIÓN
KL AUSCHWITZ II-BIRKENAU EN BRZEZINKA



It Información	Bllg Almacén de bienes confiscados a las víctimas ("Canadá")	O Comandancia
Recinto principal de centinela de los SS -"Puerta de la muerte"	Blll Parte del campo en construcción ("México")	P "Bloque de la muerte",
Bla Campo femenino	H Plataforma de descarga	R Baños del campo, exhibición permanente
Blb Campo masculino y, a partir de 1943, femenino	K II-V Restos de los crematorios y de las cámaras de gas	S Compañía disciplinaria
Blla Zona de cuarentena	L Piras	T Letrinas y lavabos para los prisioneros
Bllb Campo para las familias judías de Terezin	M Fosas comunes de los prisioneros de guerra soviéticos	W Monumento Internacional de las Víctimas del Nazismo
Bllc Campo para los judíos de Hungría	N Estanque con cenizas humanas	Itinerario principal de la visita
Blld Campo masculino		Itinerarios suplementarios
Blle Campo para los gitanos		Barracones originales
Bllf Hospital para prisioneros		Lugar donde se encontraban barracones destruidos

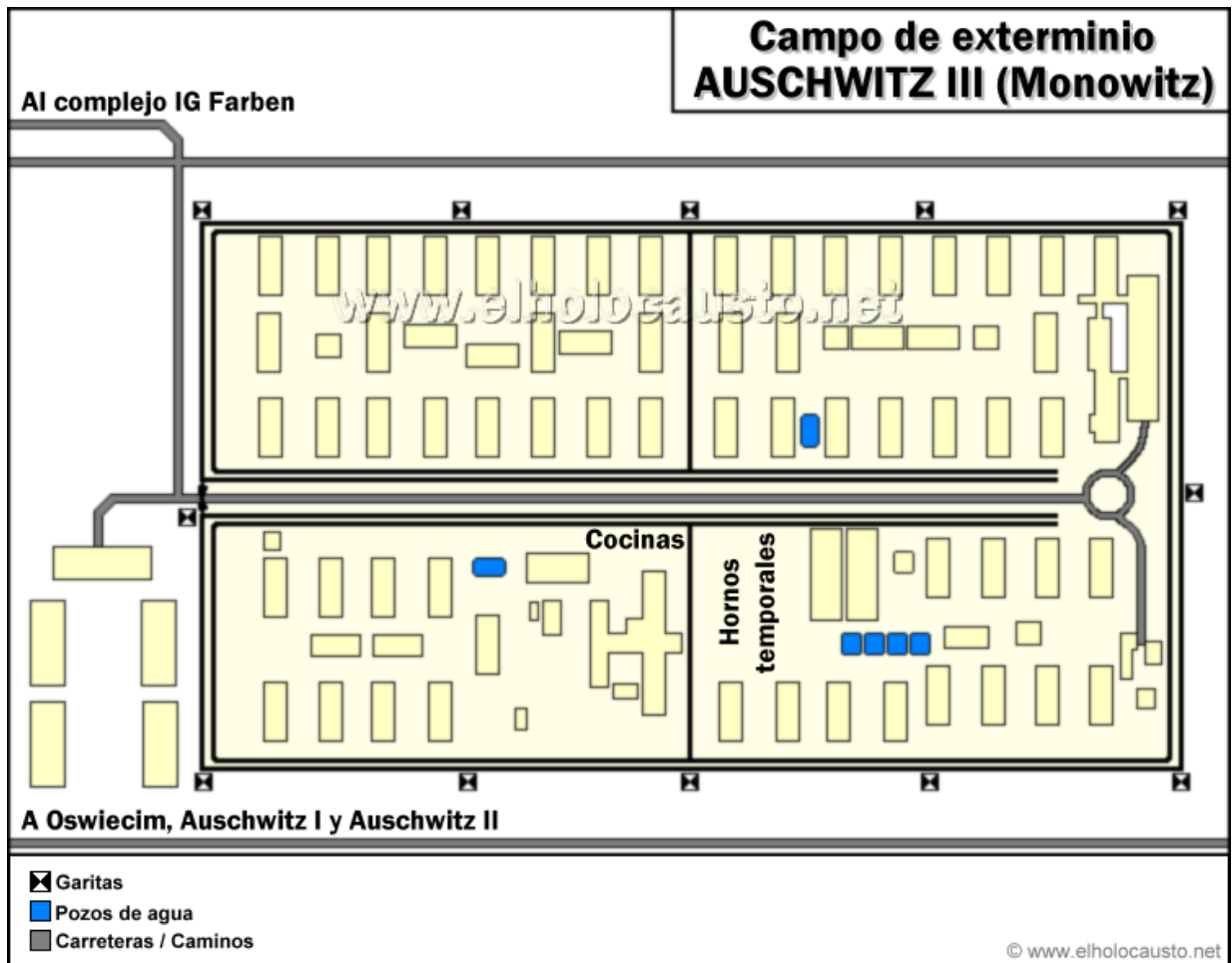
Plànol General d'Auschwitz-Birkenau, Font: www.google.com

3. **Auschwitz II** (Construït el 1942), també conegut com Auschwitz-Monowitz. Construït a prop d'indústries per tal d'exploitar-hi als presos.

La funció principal d'aquest camp, era assignar treballs forçats a la fàbrica de cautxú i combustible, situada a les afores del poble de Monowice.

Per altre banda, també va ésser utilitzat per a l'Educació pel Treball per a presoners no jueus que van ésser acusats d'actuar contra els ideals nazis.

Per altre banda, cal mencionar que Auschwitz III, no forma part de cap itinerari turístic, i que per tant, no esta habilitat per a ésser visitat.



Plànol General Auschwitz- Monowitz, Font: www.elholocausto.net

Finalment, l'any 1947, dos anys després de l'alliberament del camp, el parlament polonès va decidir que els diversos camps de concentració d'Auschwitz havien de ser preservats per a que mai ningú oblides el que hi havia passat, i el mal que aquests fets havien provocat tant a les víctimes, supervivents i familiars, com a Polònia.

Gràcies a la seva importància històrica de nivell mundial, el 1973 Auschwitz va ser proclamat Patrimoni de la Humanitat per l'UNESCO.

5.4 OBJECTIUS DEL MEMORIAL AUSCHWITZ-BIRKENAU

L'Holocauste dut a terme per mans nazis va marcar un avanç i un després a la història de la humanitat, i és per això que es va decidir museïtzar la zona per tal de que tothom pogués veure què va passar a Auschwitz, com eren els camps i entendre pel que varen passar les víctimes i presoners dels camps de concentració.

L'objectiu principal és fer que mai ningú s'oblidi del què hi va passar, de la gent que hi va morir, i de les atrocitats que hi van tenir lloc, per tal de que el visitant prengui consciència del mal que varen causar aquells actes, i d'aquesta manera mai més torni a passar.

A més a més, també vetllen per la conservació de les restes del Memorial i en l'ensenyament de noves generacions per tal de propagar els valors i les actituds positives, fent així que no s'oblidi el passat i s'eviti que torni a sorgir un odi infundat envers altres races i éssers humans.

Mitjançant la museïtzació d'Auschwitz, també es commemora la vida d'aquelles persones que hi varen morir, fent que no caiguin en l'oblit, i que d'aquesta manera els seus amics i familiars puguin tenir un lloc on anar a recordar i deixar flors.

5.5 BREU CONTEXT HISTÒRIC I DADES D'INTERÈS

Tot va començar l'1 de setembre de 1939 amb el inici de la II Guerra Mundial, quan l'alemanya nazi va atacar Polònia. En pocs mesos les SS (Esquadra de Defensa Nazi) i la Policia de Wroclaw havia arrestat una gran quantitat de polonesos, el que va comportar que l'espai de les presons comencés a ésser insuficient i que es decidís construir camps de concentració per als polonesos. Va ésser llavors quan el 27 d'abril de 1940 es varen obrir les portes d'Auschwitz, el primer camp de concentració situat a la població d'Oswiecim, en el que era una zona antigament utilitzada per a casernes d'artilleria polonesa.

Poc després, el 14 de juny va ser quan va arribar a Auschwitz el primer carregament de presoners polítics, un total de 728 polonesos.

El 19 de Juny es varen començar a desplaçar jueus a guetos creats a prop del camp de concentració. Més de 7.000 persones varen ser deportades a aquests guetos.

L'1 de Març de 1941 el cap de les SS, Heinrich Himmler ordena que s'ampliï el camp per tal de poder abastar un nombre més elevat d'arribades de jueus, el que va comportar que s'enderroquessin de més de 100 construccions que es trobaven en terrenys propers al camp per tal de poder dur a terme aquesta ampliació.

El 23 d'Abril de 1941, Rudolf Höss, comandant d'Auschwitz va condemnar per primera vegada a 10 presoners a morir per inanició a causa d'un intent de fuga, el que va provocar que la primavera d'aquell mateix any, s'obrís la caixa de pandora dels assassinats massius mitjançant l'ús de gas Zyklon B, amb la construcció i posada en funcionament de la primera càmera de gas a Auschwitz I.

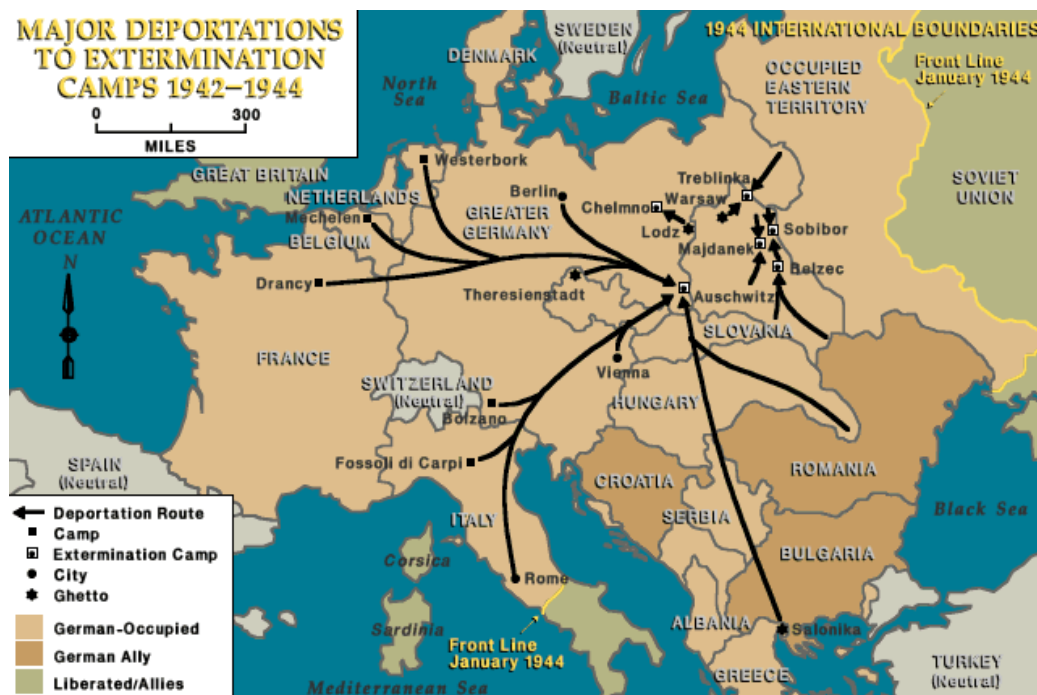
A l'octubre del mateix any es va començar la construcció de la segona part del camp de concentració: Auschwitz-Birkenau, on antigament es trobava l'antic poble de Brezezinka. Cinc mesos més tard ja estava en funcionament.

El 1942, va començar les deportacions i execucions massives de jueus a les càmeres de gas d'Auschwitz. El nombre de jueus assassinats va començar a augmentar vertiginosament, el que va fer que es construís l'anomenada *Judenrampe*, una estació de mercaderies on feien arribar els presoners d'arreu d'Europa.

Els jueus que varen ésser assassinats els anys 1942, 1943 i 1944:

313.000 jueus de Polònia; 23.000 jueus de Alemanya i Àustria; 60.000 jueus de Holanda; 25.000 jueus de Bèlgica; 10.000 jueus de Iugoslàvia; 46.000 jueus del Protectorat de Txèquia; 700 jueus de Noruega; 55.000 jueus de Grècia; 75.000 jueus de Itàlia; 438.000 jueus d'Hongria; 67.000 jueus de Litzmannstadt.

El que fa un total de **1.145.200 jueus** deportats als camps de concentració Auschwitz i Auschwitz Birkenau en 3 anys.



Principals punts de deportació cap als camps d'extermini d'Auschwitz

Font: <http://portalacademico.cch.unam.mx/>

Finalment, les forces soviètiques varen començar a guanyar terreny a les tropes alemanyes, fins que l'any 1945 les unitats de les SS varen començar a retirar-se dels camps de concentració, no sense avanç intentar destruir el màxim possible tant dels camps de concentració en si, com documents, fotografies i fins i tot, varen intentar eliminar els últims presos que quedaven.

Tot i aquests intents per part de les SS, el 27 de gener de 1945, l'exèrcit soviètic finalment va entrar als camps de concentració, i va alliberar a aproximadament 7.000 presoners.

S'estima que amb 5 anys, les SS varen deportar un mínim de 1,3 milions de persones als camps, 1,1 d'aquests milions, varen ésser assassinats.

5.6 L'ANTISEMITISME I EL SEU ORÍGEN

Al finalitzar la primera Guerra Mundial amb la derrota alemanya, es va dur a terme un intent de reconstrucció de tot el territori afectat per la guerra. Aquest procés es va anomenar "El Tractat de Versalles", en el qual el 1921 es va arribar a la decisió de que Alemanya havia de pagar per aquesta reconstrucció un total de 132 milions de marcs d'or.

El pagament d'aquesta despesa va comportar una situació economico-social alarmant, ja que va causar fam, manca de llocs de treball i descontentament amb el govern, entre la població. Va ser llavors quan els ciutadans alemanys varen començar a reaccionar negativament envers als jueus, a causa de les obvies millors condicions econòmiques de les que gaudien la majoria d'ells, en comparació a la població alemana.

Un sentiment d'enveja i menyspreu va condemnar a aflorar i a expandir-se per tot el país, fent que es creessin partits radicals antisemites, com el Partit Nazi, el qual es caracteritzava per la seva ideologia referent a la superioritat de la raça ària i la seva puresa, i per altre banda, també considerant que els jueus no havien de tenir cap dret, ni beneficis, ni propietats.

Aquest sentiment va guanyar força, fins que cap al 1930, es va començar a excloure als jueus de diversos llocs públics.



"Jueus, entrada al parc prohibida", Font: www.fusionplant.com

Les que es consideren les raons principals per les quals es va produir
l'Holocaust són:

1. Ressentiment Generalitzat
2. Existència d'una dictadura
3. Presència d'una burocràcia que complia ordres sense qüestionar
4. La possessió de tecnologia que permetia dur a terme les idees
5. La presència d'un grup que va actuar com a cap de turc
6. Existència d'una minoria que va esdevenir la víctima

5.7 REFERENTS ANTISEMITES

L'antisemitisme no és un sentiment que sorgís en acabar la Guerra Mundial, tot i que va ser llavors quan va guanyar popularitat entre la població. Va aparèixer molt avanç dels famosos moviments nazis dels anys 20 i successius.

Diverses icones antisemites van existir des d'avanç del 1500, i alguns exemples són:

- **MARTIN LUTHER** (1483-1546)

Teòleg, frare catòlic agustí i reformador religió alemany.

L'any 1542 va publicar un llibre anomenat: "Contra els jueus i les seves mentides".

Acusa als jueus de paràsits, alienes a la nació germana i d'aprofitar-se de la gent amb els seus préstecs d'alts interessos. No content amb aquestes acusacions, també va proposar una sèrie de mesures per castigar els jueus, com: Crema de sinagogues, eliminació dels seus llibres, i expulsió dels jueus de les seves terres.



Luther, Martin

Aquesta filosofia va ser el impuls publicitari antisemita perfecte per ajudar a Hitler durant el seu mandat.

Cita de Martin Lutero:

"En realitat, els jueus sent estrangers no haurien de posseir res, i el que posseeixen hauria de ser nostre. Tot i així tenen els nostres diners i els nostres bens, i s'han convertit en els nostres amos al nostre país, i on sigui que es trobin"

- **JOHANN GOTTLIEB FICHTE** (1762-1814)

Filòsof alemany considerat un dels pares del anomenat "idealisme alemany".

Fichte d'idees molt radicals va proposar la decapitació col·lectiva de tots els jueus, el que és fàcilment relacionable amb el que Hitler va dur a terme anys després, amb el que va anomenar "Solució Final".



Gottlieb Fichte, Johann

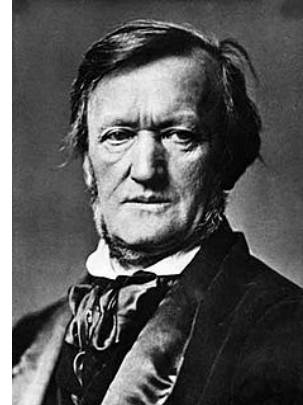
Cita Johann Fichte:

"Només hi ha una manera de protegir-nos contra els jueus: reconquistar la terra promesa i enviar-los a tots allà"

- **RICHARD WAGNER** (1813-1883)

Compositor, director d'orquestra, poeta, dramaturg i teòric musical alemany de l'època del romanticisme.

El compositor Wagner, a mitjans del segle XIX va escriure un llibre antisemita, en el que tractava als jueus d'ésser musicalment incompetents, i que la barreja de la raça jueva amb qualsevol altre només serviria per contaminar el món. La seva música va ser utilitzada com a rerefons musical a la alemanya de Hitler. Fins i



Wagner, Richard

tot, hi ha qui assegura que la música de Wagner era escoltada pels presos dels camps de concentració.

En els seus tríptics publicitaris hi manifestava el seu odi contra els jueus, i aprofitava les seves òperes per a fer que els jueus hi fossin depreciats, per tal de representar els seus pensaments.

Cita de Richard Wagner:

"Considero la raça jueva com l'enemic nat de l'home pur i de tot lo noble que hi ha en ell. I especialment nosaltres, els alemanys ens enfonsarem a causa d'ells, es cosa segura"

- **JOSEPH ARTHUR DE GOBINEAU** (1816- 1882)

Diplomàtic i filòsof francès de grans ideals antisemites.

Va ser qui va proposar la teoria de la supremacia de la raça blanca. Assenyalava a la raça ària com als superhomes nòrdico-germanics, i assegurava que la barreja amb qualsevol altre raça inferior, faria que les civilitzacions acabessin en decadència.



Gobineau, Joseph Arthur

Les seves teories racials plenes d'antisemitisme varen ésser més tard utilitzades per Adolf Hitler.

La seva obra més famosa s'anomena "Assaig sobre la desigualtat de les races humanes" (1855), en la que assegura que no hi ha raça superior a la ària, ja que totes les altres races s'han barrejat amb races negres i grogues, el que és un deshonor per als germans.

Cita Arthur de Gobineau:

"Si les seves facultats intel·lectuals són mediocres o fins i tot nul·les"

- **FREDERICH NIETZCHE** (1844-1900)

Poeta, filòsof, músic i filòleg alemany. Considerat com un dels icones moderns amb més influència del segle XIX.

Tot i no ésser reconegut com a antisemita ni com a nazi, els alemanys varen utilitzar, entre d'altres, la seva teoria del superhome com a concepte referent de la superioritat ària alemanya.



Nietzsche, Frederich

Els nazis varen interpretar la seva ideologia i els seus pensaments enfocant-ho cap als seus principis, considerant-lo com un dels pares fundadors de la ideologia nazi. Tot i que existeixen molt poques, per no dir cap, similitud entre Nietzsche i el Nazisme.

Sobretot es varen basar en els seus escrits anomenats “La voluntat del poder”, el qual va ésser interpretat erròniament com a voluntat de dominació, la passió pel poder. Ja que Nietzsche no es referia ni al poder físic ni polític, sinó que es referia al concepte particular i inèdit, a la diferència de la unió de dos conceptes per separat: Voluntat i poder.

Cita Frederich Nietzsche:

“Mireu, jo us ensenyaré el Super-home!

El Super-home és el sentit de la terra. Digui la vostre voluntat: Sigui el super-home el sentit de la terra! Jo us conjuro, germans meus, manteniu-vos fidels a la terra i no creieu als qui us parlin d'esperances supràterrenals! Son en enverinadors, ho sàpiguen o no.

Deprecien la vida, són moribunds i estan, ells també, enverinats, la terra està cansada d'ells, tant de bo desaparèixin!”

Així parlà Zaratustra, Frederich Nietzsche

- **HOUSTON S. CHAMBERLAIN** (1855-1927)

Pensador anglès d'origen aristòcrata que convençut de la superioritat de la raça ària, va decidir nacionalitzar-se alemany.

Conegut per les seves teories racistes i germanistes, impulsat a ésser un dels precursors del nazisme al publicar el llibre: "*Els fonaments del segle XIX*", on afirmava que el destí de la humanitat estava en mans dels germans. Aquest llibre ca ésser considerat com una bíblia pels alemanys.



Chamberlaind, Houston

Per ell, els jueus, no tenien ànima, i provenien de un llinatge híbrid producte del mestissatge entre diversos ximpanzés.

Cita Houston S. Chamberlain:

"Els jueus són mestres de la intolerància, del fanatisme de la religió i de l'assassinat per religió, i recorren a la paciència quan es senten molt oprimits"

I finalment:

ADOLF HITLER (1889 – 1945)

Va ésser el màxim dirigent de l'Alemanya nazi, tot i ésser austríac.

El primer testimoni escrit que es troba de Hitler en el que parla sobre els jueus, és una carta que va escriure el setembre de 1919, en la que va declarar que les activitats que els jueus duen a terme, produeixen “una tuberculosi racial a les nacions”. Afirmava que els jueus eren una raça, i no una religió, i que era per això, que devia basar-se en la raó, i no en la emoció, i que havia de conduir a l'eliminació sistemàtica dels drets dels jueus. Era essencial que per poder arribar a un govern de “fortalesa nacional” s'havia de dur a terme la “completa eliminació dels jueus”



Hitler, Adolf

Considerava als jueus com a una raça inferior per naturalesa, i que les seves escasses possibilitats d'èxit a la vida i penoses capacitats estaven marcades a la seva genètica.

Cita Adolf Hitler:

"A la seva nova llengua, el jueu sempre expressa les seves velles idees. La seva naturalesa interna no ha canviat.

El jueu pot parlar mil idiomes i sempre serà jueu. Les seves característiques no canviaran, sempre serà el mateix jueu."

I va ésser d'acord amb aquests ideals quan es va concloure que com ni la conversació, ni l'assimilació funcionarien per canviar els jueus, per tant, s'havien d'exterminar.

**Totes les imatges d'aquest apartat han estat extretes de la pàgina web www.google.com*

5.8 BENCHMARK DE MUSEUS DE CAIRE FOSC

- **MUSEU DE LA PAU D'HIROSHIMA**

Situació geogràfica: Hiroshima, Japó

Introducció: El Museu de la pau d'Hiroshima esta situat al Parc de la Pau des del 1955, poc després de que hi tingues lloc el conegut atac amb bombes atòmiques, per part dels Estats Units d'Amèrica.

Contingut: Al museu s'hi explica detalladament els fets històrics que varen portar a tal catàstrofe. També hi podem trobar diversos objectes que recorden als visitants el que va passar i quin va ésser el resultat tant físic com psicològic a la zona.

A més a més, també hi podem trobar explicacions referents a les armes atòmiques d'arreu del món, i els efectes que causen al explotar, tant als territoris, com a les persones des del mateix moment, fins a llarg termini, ja que anys després, els efectes encara fan efecte, passant de generació a generació.

Òrgan gestor: La ciutat d'Hiroshima i la Comissió d'Operacions Culturals del Museu i Ciutat d'Hiroshima.

Inauguració: Any 1955. Fa 56 anys que roman obert.

Visitants: En els últims 50 anys, el Museu ha rebut 50 milions de visites. Anualment les visites són d'aproximadament un milió de visitants al any.

Preu d'entrada: 0,43€

Pàgina web oficial: http://www.pcf.city.hiroshima.jp/index_e2.html

- **MUSEU DE LA ZONA ZERO**

Situació geogràfica: Nova York, Estats Units d'Amèrica.

Introducció: El Ground Zero Museum Workshop és un museu construït a l'anomenada zona zero de Nova York, on l'any 2001 es va produir l'atemptat terrorista dirigit per Osama Bin Laden, en el que va enviar a morir dos kamikazes per a que s'estellessin contra les torres bessones, derruint així, el símbol del poder econòmic dels estats units, i matant a 3.052 persones.

Contingut: Hi trobem fotografies inèdites de l'atemptat: Bombers rescatant, runes, trossos dels avions, ferits,etc. Hi podem trobar exposats: d'objectes personals, uniforme de bomber, ninots de nens, parts dels avions que varen impactar amb les torres,etc. A més a més, també hi ha fotografies de les víctimes dels atemptats.

Òrgan gestor: Associació de Bombers Oficials Uniformats i el Batalló honorari principal.

Inaugurat: 2005. Fa 6 anys que roman obert.

Visitants: Aproximadament 2 milions de visitants per any.

Preu: 17,52€ per persona. Més de 65 anys, i nens menors de 12 anys 13,31€.

Pàgina web oficial. www.groundzeromuseum.com/

- **CENTRE MEMORIAL KIGALI**

Situació geogràfica: Kigali, Rwanda

Introducció: El Kigali Memorial Centre està situat a una zona de Rwanda on varen ser enterrades més de 250.000 persones. És un monument permanent per recordar les víctimes del genocidi que es va produir entre els pobles Hutu i Tutsi el 1994.

Contingut: Documents del genocidi, monument commemoratiu als nens, exposició sobre la violència dels genocidis d'arreu del món, fotografies, pel·lícules, testimonis i objectes.

Visitants: La primera setmana, més de 1.500 supervivents varen visitar-lo cada dia. En els primers tres mesos de l'obertura del Centre, prop de 60.000 persones de diversos orígens el varen visitar. Més de 7.000 d'aquests visitants eren de la comunitat internacional. Actualment es calcula que ho hauran visitat aproximadament 200.000 persones.

Òrgan gestor: La iniciativa conjunta del Consell de la ciutat de Kigali i la Fundació britànica Aegis.

Preu: La voluntat, tot i no ésser obligatòria la donació econòmica.

Inauguració: 2004. Fa 7 anys que roman obert.

Pagina web oficial: <http://www.kigalimemorialcentre.org/old/index.html>

- **MUSEU DEL GENOCIDI TUOL SLENG**

Situació geogràfica: Phnom Penh, Cambodja

Introducció: El Museu del Genocidi Tuol Sleng, va ésser una presó d'alta seguretat pel règim comunista dels Khmers vermells l'any 1975. S'estima que 20.000 persones hi varen ser empresonades, i que part d'aquest nombre varen ésser torturats o fins i tot assassinats.

Contingut: Fotografies en blanc i negre dels presoners i instal·lacions; Cel·les de presoners mantingudes en l'estat original; Objectes de tortura; Cranis humans; etc.

Òrgan gestor: El Govern de la República Popular de Kampuchéa

Inauguració: L'any 1979. Fa 32 anys que roman obert.

Visitants: Aproximadament 15.000 visites mensuals.

Preu: 1,40€

Pàgina oficial: <http://www.tuolslengmuseum.com/>

- **MEMORIAL DE TREBLINKA**

Situació geogràfica: Treblinka, Polònia.

Introducció: Treblinka és un camp d'extermini jueu, construït pels nazis durant la Segona Guerra Mundial, amb l'objectiu de assassinar a tots els jueus i simpatitzants d'aquests possibles. Aquest camp estava dividit en dos, Treblinka I, utilitzat per a dur a terme treballs forçats, i Treblinka II, on es duïen a terme les tasques d'extermini. S'estima que 850.000 persones varen ésser assassinades al camp.

Contingut: Antigues instal·lacions del camp visitables (Crematoris, habitacions, sala de tortures; Escultures en commemoració a les víctimes; Làpides; Cementiri; Fotografies; Objectes personals; Documents de les SS; Context històric i raons que varen fer que es construís el camp;etc.

Òrgan gestor: El consell per la Protecció de Monuments de Lluita i Martiri conjuntament amb la societat polonesa.

Preu: 0,50€.

Visitants: Aproximadament 1.000.000 de visitants a l'any

Inaugurat: 1964. Fa 47 anys que roman obert.

Pàgina web oficial: <http://www.treblinka.bho.pl/>

Taula 1. Comparativa del Benchmark

Font: Elaboració Pròpia

DADES MUSEU	Raó per la qual és considerat "fosc"	Contingut	País de localització	Visites anuals aproximades	Òrgan gestor	Òrgan públic o privat	Temps que fa que roman obert	Preu d'entrada
Museu de la Pau d'Hiroshima	Àrea que va sofrir un atac amb bombes nuclears	Exposicions	Japó	1 Milió de visitants	La ciutat d'Hiroshima i la Comissió d'Operacions Culturals del Museu i Ciutat d'Hiroshima.	Públic	56 anys	0,43 €
Museu de la zona zero	Àrea que va sofrir un atemptat terrorista	Exposicions	Estats Units	2 milions de visitants	Associació de Bombers Oficials Uniformats i el Batalló honorari principal.	Públic	6 anys	17,52 €
Centre Memorial Kigali	Àrea en la que es va produir un genocidi entre 2 tribus	Exposicions	Rwanda	23.000 visitants	La iniciativa conjunta del Consell de la ciutat de Kigali i la Fundació britànica Aegis	Públic	7 anys	Gratuït
Museu del genocidi Tuol Sleng	Presó en la que es varen produir assassinats i tortures	Edifici i exposicions	Cambodja	180.000 visitants	El Govern de la República Popular de Kampuchéa	Públic	32 anys	1,40 €
Memorial de Treblinka	Camp de concentració en el que es va produir un genocidi	Exposicions, edificis i explanades	Polònia	1 milió de visitants	Consell per la Protecció de Monuments de Lluita i Martiri conjuntament amb la societat polonesa.	Públic	47 anys	0,5€
AUSCHWITZ BIRKENAU	Camp de concentració en el que es va produir un genocidi	Exposicions, edificis i explanades	Polònia	1.6 Milions de visitants	Consell internacional del Museu estatal d'Auschwitz i el Govern Polonès	Públic	64 anys	Gratuït

5.8.1. Anàlisi del benchmark

Analitzats els resultats de l'anterior taula, podem cloure el següent:

Tots els museus tenen la característica principal d'ésser del caire que podríem considerar "fosc".

La situació geogràfica també és quelcom molt important a tenir en compte, ja que part d'ells es troben en països subdesenvolupats, el que pot fàcilment provocar que aquests no rebin tantes visites com d'altres.

Pel que fa a les visites també hi ha grans diferències, que poden venir provocades per varis factors, com per exemple la situació geogràfica, la rellevància dels fets produïts, el nombre de persones afectades, el preu d'entrada, o la proximitat dels fets pels que es va decidir museïtzar el lloc.

També, tots ells tenen la característica comuna d'ésser públics, i per tant, gestionats indirectament per òrgans governamentals. A més a més, generalment aquestes institucions tenen un gran interès en la preservació de la memòria històrica dels museus. Intentant deixar de banda la situació econòmica del país, intenten tenir sempre els recursos suficients per la seva conservació i manteniment.

Per altre banda, també cal destacar la diferència de preu. Tot i que cal tenir en compte que són tarifes pràcticament simbòliques, ja que cadascun dels museus es troba en un país diferent, en el que els preus són molt diferents. No cal oblidar, que els preus han estat traspassats a euros per tal de poder igualar la comparativa, el que fa que les diferències siguin més abismals.

6. ANÀLISIS GENERAL DEL MUSEU

No es pot pretendre dur a terme canvis en la gestió d'un Museu sense avançar fer un anàlisi en profunditat del què hi ha i com és. És per això que a continuació mostraré les dades obtingudes mitjançant aquest anàlisi, separant cadascun de les temàtiques ens els apartats corresponents:

6.1 HORARIS I DIES D'OBERTURA

El Museu roman obert durant tot l'any a excepció de l'1 de Gener, el 25 de desembre, i el dilluns de pasqua. Per altre banda, en relació als horaris d'obertura, són els següents:

- 8:00 Am - 3:00 Pm De Desembre a Febrer
- 8:00 Am - 4:00 Pm Març Novembre
- 8:00 Am - 5:00 Pm Abril, Octubre
- 8:00 Am - 6:00 Pm Maig, Setembre
- 8:00 Am - 7:00 Pm Juny, Juliol i Agost

Per altre banda, l'horari de l'oficina d'informació d'ex presos, Arxius, Col·leccions, Biblioteca, Administració, i altres departaments roman oberta de dilluns a divendres de 8:00 Am a 2:00 Pm, de dilluns a divendres, a excepció dels dies marcats com a vacances.

També es pot trobar el cas de que es mantingui tancat temporalment a causa de visites oficials del estat, cerimònies o altres esdeveniments, de totes maneres, aquestes interrupcions seran avisades amb antelació a la web.

6.2 TARÍFES I POLÍTQUES DE PREUS

Entrada:

L'entrada al recinte és gratuïta per a tothom, però s'obliga a adquirir una audioguía per persona en cas de no tenir un guia contractat, per tal de que tothom que acudeixi al Museu entengui i sigui conscient de tot el que va passar entre les seves parets.

Preus guies:

Preus del 2011 fins 31 de març 2011

- ♠ Tour general amb guia /3,5 h/ Auschwitz Birkenau / Més de 10
Persones/

Preu: Polonès 40,82€ – Altres Llengües 64,62€

- ♠ Tour general amb guia /3,5 h/ Auschwitz Birkenau / Més de 30
Persones/

Preu: Polonès 46,15€ - Altres Llengües 69,73€

- ♠ Tour d'estudi – Auschwitz I / 4 h/

Preu: Polonès 51,98€ - Altres Llengües 80,63€

- ♠ Tour d'estudi d'un dia – Auschwitz – Birkenau / 6 h / Més de 30
Persones/

Preu: Polonès 72,52€ - Altres Llengües 474 €

- ♠ Tour d'estudi d'un dia – Auschwitz – Birkenau / 6 h / Més de 10
Persones/

Preu: Polonès 64,40 € - Altres Llengües 101,42 €

- ♠ Tour d'estudi d'un o dos dies – Auschwitz – Birkenau /de 8h/ A partir de
30 persones

Preu: Polonès 94,32 € - Altres Llengües 143,51 €

- ♠ Tour d'estudi d'un o dos dies – Auschwitz – Birkenau /de 8h/ A partir de
10 persones

Preu: Polonès 84,18€- Altres Llengües 125,26 €

- ♠ Tour amb guia individual – Auschwitz – Birkenau /4h/

Preu:

Polonès:

6,34 € (Preu estàndard)

4,56 € (Estudiants)

Altres Llengües:

9,64 € (Preu estàndard)

6,85 € (Estudiants)

Preus des de 01 d'abril 2011

- ♠ Tour general amb guia /3,5 h/ Auschwitz Birkenau / Més de 10 Persones/

Preu: Polonès 63,39 € – Altres llengües 63,39 €

- ♠ Tour general amb guia /3,5 h/ Auschwitz Birkenau / Més de 30 Persones/

Preu: Polonès 71 € - Altres llengües 71 €

- ♠ Tour d'estudi – Auschwitz I / 4 h/

Preu: Polonès 81,14€ – Altres llengües 81,14€

- ♠ Tour d'estudi d'un dia – Auschwitz – Birkenau / 6 h / Més de 30 Persones/

Preu: Polonès 121,71€ – Altres llengües 121,71€

- ♠ Tour d'estudi d'un dia - Auschwitz – Birkenau / 6 h / Més de 10 Persones/

Preu: Polonès 101,42€ PLN – Altres llengües 101,42€

- ♠ Tour d'estudi d'un o dos dies – Auschwitz – Birkenau /de 8h/ A partir de 30 persones

Preu: Polonès 144,53€ - Altres llengües 144,53€

- ♠ Tour d'estudi d'un o dos dies – Auschwitz – Birkenau /de 8h/ A partir de 10 persones

Preu: Polonès 126,78€- Altres llengües 126,78€

- ♠ Tours guiats per visitants individuals (4 hores)

Preu:

Polonès

6,34€ (Preu Estàndard)

5,07€ (Estudiants)

Altres llengües

10,14€ (Preu Estàndard)

7,61€ (Estudiants)

Audioguia:

Tots els grups de menys de 10 persones i tots els visitants individuals d'Auschwitz als tours guiats estan obligats a alquilar audioguies.

Preu : 1,27€ per persona.

Pel·lícula documental

També hi trobem una pel·lícula documental de 15 minuts que es pot veure tant al principi com al final de la visita, en la que s'hi mostren entre d'altres, les càmeres de gas del exèrcit vermell, la alliberació del camp pels soldats soviètics i també hi trobem presoners i altres testimonis que expliquen el que va passar als camps.

La pel·lícula es projecta a les següents hores:

- Polonès:

9.30 a.m., 10.30 a.m., 11.30 a.m., 12.30 p.m., 13.30 p.m., 14.30 p.m., 15.30 p.m., 16.30 p.m., 17.30 p.m.

- Anglès:

9.00 a.m., 10.00 a.m., 11.00 a.m., 12.00 p.m., 13.00 p.m., 14.00 p.m., 15.00 p.m., 16.00 p.m., 17.00 p.m., 18.00 p.m.

Preu: Adult: 0,89€

Estudiant: 0,63€

6.3 LES COL·LECCIONS

A Auschwitz hi podem trobar milers de peces col·leccionades. Des d'objectes que varen ésser arravatats de les mans dels presoners, fins a coses trobades als camps o a la perifèria d'aquests, o fins i tot objectes cedits al Museu per sobrevivents o testimonis del genocidi.

Les col·leccions que hi trobem són:

- Més de 80.000 sabates
- Aproximadament 3.800 maletes, 2.100 de les quals estan firmades
- Aproximadament 12.000 ulleres
- Aproximadament 40 Kg d'ulleres
- 460 pròtesis
- 570 uniformes ratllats de presoner
- 260 peces de roba civil
- 260 xals d'oració jueva
- 40 m³ d'objectes metàl·lics fosos
- 6.000 objectes en col·leccions artístiques (2.000 de les quals estan fetes pels mateixos presoners durant la guerra)
- 2 tones de cabell de dona

Per altre banda el Museu també conté un **arxiu** en el que s'hi troben documents que van ésser trobats al camp:

- 39.000 negatius de fotografies dels presoners
- 2.500 fotografies de familiars, portades pels presoners
- 200 fotos fetes per les SS a Birkenau quan varen començar a deportar jueus
- 500 fotos d'edificis i terrenys

- Desenes de fotografies aèries
- Documents del camp i relacionats amb el camp, així com llibres de defunció amb més de 70.000 actes de defunció, documents de l'administració central de construcció Waffen SS i de la policia d'Auschwitz, Plans de construcció i ampliació, etc.
- 64 volums de documents de la SS del institut d'higiene
- 16 volums d'actes personals de presoners
- Aproximadament 800.000 quadres de microfilm
- Més de 2.000 gravacions d'històries i records d'antics presoners
- Més de 1.000 cassets de vídeo de material militar
- 161 volums del conjunt "Testimonis", els quals consten de més de 3.500 històries d'antics presoners, treballadors forçats i habitants de la zona.
- 251 volums del conjunt "Memòries", els quals consten de més de 1.400 històries d'antics presoners, treballadors forçats i habitants de la zona.
- 78 volums de les actes dels processos del comandant del camp
- 192 volums del conjunt "qüestionaris" omplerts pels antics presoners
- 27 volums de qüestionaris temàtics creats pels antics presoners
- 7 volums d'actes i relats en relació a l'evacuació dels presoners

El Museu d'Auschwitz-Birkenau també ha creat un **dipòsit digital** que consta d'una base de dades referents als presoners d'Auschwitz. En aquest dipòsit digital s'hi inclouen més de mig milió d'entrades i té informació de 56 grups de documents referents a l'alliberació del camp. A més a més, fa que l'accés a la informació és molt més ràpid i fàcil.

Per últim, també hi trobem una **biblioteca** on hi trobem publicacions sobre la segona guerra mundial, l'holocaust, presoners i els camps de concentració, però centrant-se en Auschwitz.

La col·lecció total consta de 30.000 volums, en els que hi trobem des d'obres referents als moviments de la resistència, el Tercer Reich i el que va provocar el nazisme. Llibres que parlen de la història i cultura jueva, literatura, belles arts, memòries, novel·les, poesia, mapes, atlas, enciclopèdies, diccionaris, revistes, etc.

6.4 EXPOSICIONS PERMANENTS

Aquesta exposició es va inaugurar l'any 1955, i és un dels principals atractius que trobem al Museu, gràcies a la gran varietat d'objectes i peces originals del Holocaust.

Les exposicions es troben dins del que eren els blocs d'Auschwitz-Birkenau, és a dir, que no s'han construït noves instal·lacions per a col·locar-hi les peces a exposar, sinó que s'han adaptat les ja existents, respectant-les el més original possible. Els blocs que contenen aquestes exposicions són: 4, 5, 6, 7, i 11, situats al camp principal d'Auschwitz, i estan formades per les següents temàtiques:

- **Senyals de commemoració.** Distribuïdes al llarg de tot el terreny que avarca Auschwitz-Birkenau.
- **Exterminació.** Exposició situada al bloc 4 d'Auschwitz I, i s'hi mostra les raons per a les que varen empresonar i assassinar al que consideraven races inferiors i traïdors.

Hi trobem: fotocòpies de registres del camp, fotografies, plànols, mapes, textos, maquetes, llaunes de gas Zyklon B, cabell humà, etc.

- **L'evidència física del crim.** Exposició situada al bloc 5 d'Auschwitz I, i s'hi mostra els objectes que varen ésser confiscats als jueus i altres presoners dels camps.

Hi trobem: Cistelles, maletes, estris de cuina, fulles d'afaitar, raspalls de dents, llaunes de betum, sabates, roba per a nens, pròtesis, roba de pregària, etc.

- **La vida dels presos.** Exposició situada al bloc 6 d'Auschwitz I, i s'hi mostra com es tractava als presos, des de que hi arribaven i com era la vida al camp.

Hi trobem: Reproduccions audiovisuals de la vida dels presoners: procediment de registre, assignació i marcatge del número de presoners, categoria del pres, peces de vestir, documentació personal dels presos (nom, data de naixement, ocupació, data d'arribada al camp i la data de la mort).

- **Les Condicions de vida i sanitàries.** Exposició situada al bloc 7 d'Auschwitz I, i s'hi mostra mitjançant il·lustracions, les condicions de vida i d'higiene sanitària d'aquells qui varen passar pels camps.

Hi trobem: reconstruccions d'espais residencials, una reconstrucció de la part interior d'una caserna de maó i fotografies.

- **El bloc de la mort.** Exposició situada al bloc 11 d'Auschwitz I, i s'hi mostra les instal·lacions en les quals s'empresonava a aquelles persones considerades sospitoses de formar part dels moviments d'investigació de la Gestapo o d'estar preparant intents de fuga del camp.

Hi trobem: Soterranis amb cel·les fosques, sales d'extermini en massa mitjançant el gas Zyklon B, calabossos, sala del tribunal de les SS, sala de guàrdia de les SS, etc.

- **Mur de la Mort.** Situat al costat del bloc 11 a Auschwitz I. Mur on els condemnats a mort eren conduïts per tal de dur-hi a terme la seva execució mitjançant l'afusellament d'aquests. Milers de persones hi varen ésser assassinats per les guàrdies de les SS.
- **Crematori I, i la primera cambra de gas.** Situada a Auschwitz I, i s'hi mostra les instal·lacions en les que els presoners eren assassinats amb el gas Zyklon B i després incinerats als crematoris.

Hi trobem: Crematori amb tres forns, dipòsit de cadàvers i càmera de gas

- **Edifici del campament central de la sauna.** Situada a Auschwitz II-Birkenau, on s'hi mostra els sistema de senyals commemoratives i informatives del camp. És la única exposició de caire permanent de Birkenau.

Hi trobem: Els banys més grans dels tres camps, el procés de selecció i desinfecció dels presoners nouvinguts al camp, ruïnes de les càmeres de gas i crematoris, fotografies i carros de transport de cadàvers.

6.5 EXPOSICIONS TEMPORALS NACIONALS I INTERNACIONALS

A part de l'exposició permanent principal, des del Memorial també s'organitzen diverses exposicions permanents en diversos països com: Roma, Rússia, Polònia, Eslovàquia, Txèquia, Àustria, Hongria, França, Bèlgica i Holanda. On els visitants poden veure i entendre des de diferents perspectives geogràfiques, el que va ésser la vida als camps de concentració nazis, i el que les deportacions massives comportaven per a aquells que eren senyalats d'anar contra el règim nazi, o simplement per ésser jueu, gitano, o diferents.

La idea d'aquestes exposicions es va originar el 1946, i es va reviu a finals de 1950 per iniciativa del Comitè Internacional d'Auschwitz, que creia que era necessari que aquella informació de la que ells disposaven sobre l'ocupació nazi pogués arribar a mans de tothom qui ho desitgés sense haver de desplaçar-se fins a Polònia.

Aquestes exposicions eren sobretot instal·lades a països on part dels seus ciutadans varen morir a Auschwitz o aquells països que destaquen pels seus moviments de resistència contra la dictadura militar nazi.

El 1960 va ésser quan es va inaugurar la primera exposició fora de terres poloneses, i va tenir lloc a Txecoslovàquia, i a partir d'aquest dia, es varen anar obrint més exposicions arreu del món.

A més a més, des de fa 60 anys el Museu ha anat organitzant exposicions temporals i itinerants, actualment consta que se'n han organitzat més de 300 i que han estat visitades per més de 18 milions de persones.

6.6 DADES VISITANTS

Durant els primers 10 anys d'obertura, Auschwitz va rebre més de 2 milions de visites. El 1947 quan obrir el Museu, va rebre 170.000 visites, i entre 200 i 225 mil entre els anys 1948-1951.

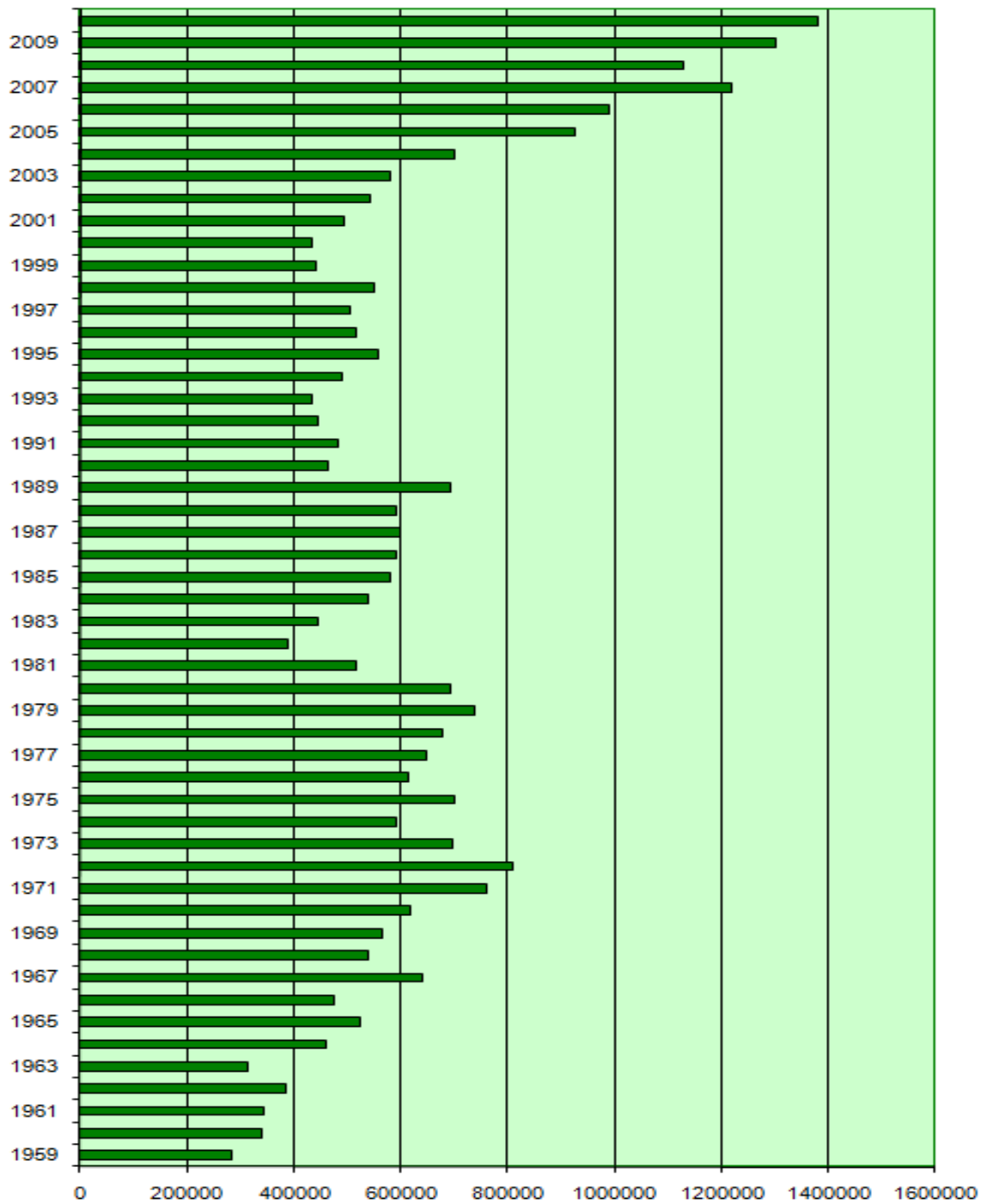
A partir de llavors les xifres de visitants varen anar augmentant i disminuint, però sense allunyar-se gaire unes xifres de les altres. Fins que a partir del 2001 el número de visitants va incrementar significativament: Va rebre 492.000 visitants, i a partir de l'any 2007 Auschwitz-Birkenau ha estat visitat per més d'un milió de persones cada any.

Finalment el 2010, 1.380.000 persones van visitar el Museu, aconseguint el rècord de visitants des de que aquest va obrir l'any 1947.

Fins el dia d'avui el Museu Auschwitz-Birkenau ha rebut més de 30.000.000 visitants de tot el món, i cada any la xifra de visitants augmenta.

A continuació mostraré una gràfica de visitants anuals d'Auschwitz, en la que hi consten les xifres de visitants des del 1959 fins al 2010:

Gràfic de visites del Museu d'Auschwitz- Birkenau, dels anys 1957-2010



Gràfic visitants Auschwitz, FONT: <http://auschwitz.org.pl/>

Per altre banda, l'any 2009 al Museu varen dur a terme també un estudi referent a l'origen dels visitants del Museu, tenint en compte el continent d'origen, el que ens ajuda a saber quin és el públic objectiu principal del Museu, per tal de poder orientar la seva documentació i informació que es troba de cares al públic, tals com pàgina web, tríptics, audioguies, guies, etc. El resultat va ésser el següent:

- Àsia sense Rússia i Israel: 65.000 visitants
- Àustria i Oceania: 15.000 visitants
- Nord Amèrica: 60.000 visitants
- Sud Amèrica: 3.000 visitants
- Àfrica: 2.000 visitants
- Europa, Rússia i Israel: 1.155.000 visitants

El que fa un total de 1.300.000 visitants, la majoria dels quals com podem veure, provenen d'Europa, Rússia i Israel.

6.7 VISITES TURÍSTIQUES

- **Què s'hi pot visitar?**

- Les esplanades del camp i voltants
- Espais commemoratius importants, però que es troben a certa distància d'ambdós camps
 - Terreny on es va construir la primera càmera de gas, l'anomenada "Caseta Vermella"
 - Terreny on es trobava la segona càmera de gas de Birkenau, l'anomenada "Caseta Blanca"
 - Via de servei de ferrocarril, també anomenada *Judenrampe*, la qual era la que es feia servir com a parada de stop pels ferrocarrils que transportaven presoners fins als camps.
 - La fosa comuna dels presoners morts poc avanç i després de l'alliberació.
- Camp de concentració d'Auschwitz-Birkenau
 - La majoria de blocs de pisos son inaccessibles.
 - En consideració a que la majoria de víctimes varen ésser assassinades a Birkenau, es va decidir no construir-hi cap exposició de caràcter museístic i deixar el terreny del camp intacte.
- Camp de concentració Auschwitz I
 - Es pot entrar a la majoria d'edificis

Activitats complementàries:

A més a més, dins del recinte d'Auschwitz, també s'hi duen a terme altres activitats, entre d'altres hi podem trobar:

- Seminaris
- Visites d'estudi
- Lectures (per grups, col·legis, estudiants d'universitat, estudiants de doctorat)
- Tallers
- Presentacions multimèdia
- Exhibicions viatgeres (Exposicions a altres països com Àustria, Bèlgica, etc.)
- Voluntariat al museu o des de casa (especialment per estudiants)
- Publicacions,
- Inserció en les xarxes socials (Facebook).

- **Temps que es necessita per dur a terme una visita**

90 minuts per Auschwitz

90 minuts per Auschwitz II-Birkenau

Els tours sempre inclouen la visita als dos camps, per tant en total es calcula que es necessiten aproximadament 3 hores 30 minuts per tal de poder visitar tots dos camps amb detall i atenent a les explicacions dels guies o les

audioguies, tenint en compte també el temps que es necessita per traslladar-se d'un camp a l'altre.

- **Guies. Opcions per fer un tour amb guia.**

Hi trobem varies opcions de visites guiades que inclouen la visita a Auschwitz I y Auschwitz II-Birkenau.

1. Visites Generals
2. Tour d'estudi d'un dia
3. Tour d'estudi de dos dies
4. Visites guiades per a visitants individuals

Tots els visitants han de contractar un guia o adquirir una audiogula obligatòriament. Els guies han de ser reservats com a mínim dues setmanes avanç de la visita prevista.

També s'ha de tenir en compte que entre Auschwitz i Birkenau hi ha una distància de 3km, que tot i que es poden fer perfectament a peu, s'ofereix un servei d'autobús gratuït que comunica ambdós camps.

1.Visites generals (aproximadament tres hores i mitja):

Recorregut:

- Exposicions permanents
- Els edificis a Auschwitz I-Main Camp
- Auschwitz II-Birkenau: barraques de presoners, la plataforma de descàrrega (rampa), i les ruïnes de la càmera de gas i els crematoris II i III.

2. Un dia de visites d'estudi (Aproximadament 6 hores):

Recorregut:

- Auschwitz I, i Auschwitz II-Birkenau
- Selecció d'exposicions nacionals
- Central de Sauna
- Ruïnes de les càmeres de gas
- Crematoris VI i V.

3. Un o dos dies-viatges d'estudi (aproximadament 8 hores):

El primer dia Inclou:

- Visita a l'exposició principal
- Exposicions nacionals
- Edificis del lloc d'Auschwitz I-Main Camp.

El segon dia inclou:

- Recorregut per tot Auschwitz II-Birkenau
- Ruïnes de les càmeres de gas
- Crematoris II-V
- Barraques on vivien els presos
- Instal·lacions sanitàries
- Sauna central.

Hi ha la possibilitat que en hores fixes els visitants individuals s'ajuntin formant un grup per a contractar un guia en polonès, anglès, alemany, francès, italià i espanyol.

Per altre banda, si es reserva el guia amb un mínim de dues setmanes d'antelació, les explicacions es podran fer amb: Croata, xec, Anglès, francès, alemany, hongarès, italià, japonès, polonès, rus, serbi, eslovac, espanyol y suec.

4. Visites guiades per a visitants individuals

Els visitants individuals poden entrar a Auschwitz I avanç de les 10,00 am o després de les 3,00 pm. Aquells visitants que hi arribin a les hores puntes, podran començar la seva visita per Auschwitz II-Birkenau.

Fotografies i gravacions:

Està permès fer fotos i gravacions pel propi ús a excepció: sala en la que hi trobem cabells de les víctimes (bloc 4) i els soterranis del bloc nº11.

El material pot ser utilitzat tant sols per les empreses i projectes que no s'oposin o violin el bon nom de les víctimes d'Auschwitz.

Per altre banda, en el cas de que es vulguin utilitzar les imatges amb fins comercials, es requerirà una prèvia aprovació per part del Museu.

Cal comentar, que des del Museu deixen clar que no recomanen que els menors de 14 anys visitin el memorial, ja que podria afectar la seva sensibilitat amb les imatges que s'hi mostren.

6.8 UBICACIÓ I ACCESSOS

El conjunt de camps de concentració d'Auschwitz i Auschwitz-Birkenau es troben situats a les afores de la ciutat d'Oświęcim, una ciutat situada al sud de Polònia.

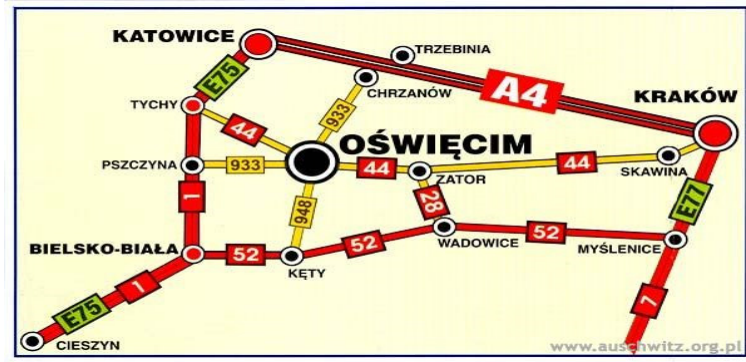
Per tal d'accedir als camps, les millors opcions depenent del transport utilitzat són les següents:



Situació d'Auschwitz a Polònia,

Font: www.google.com

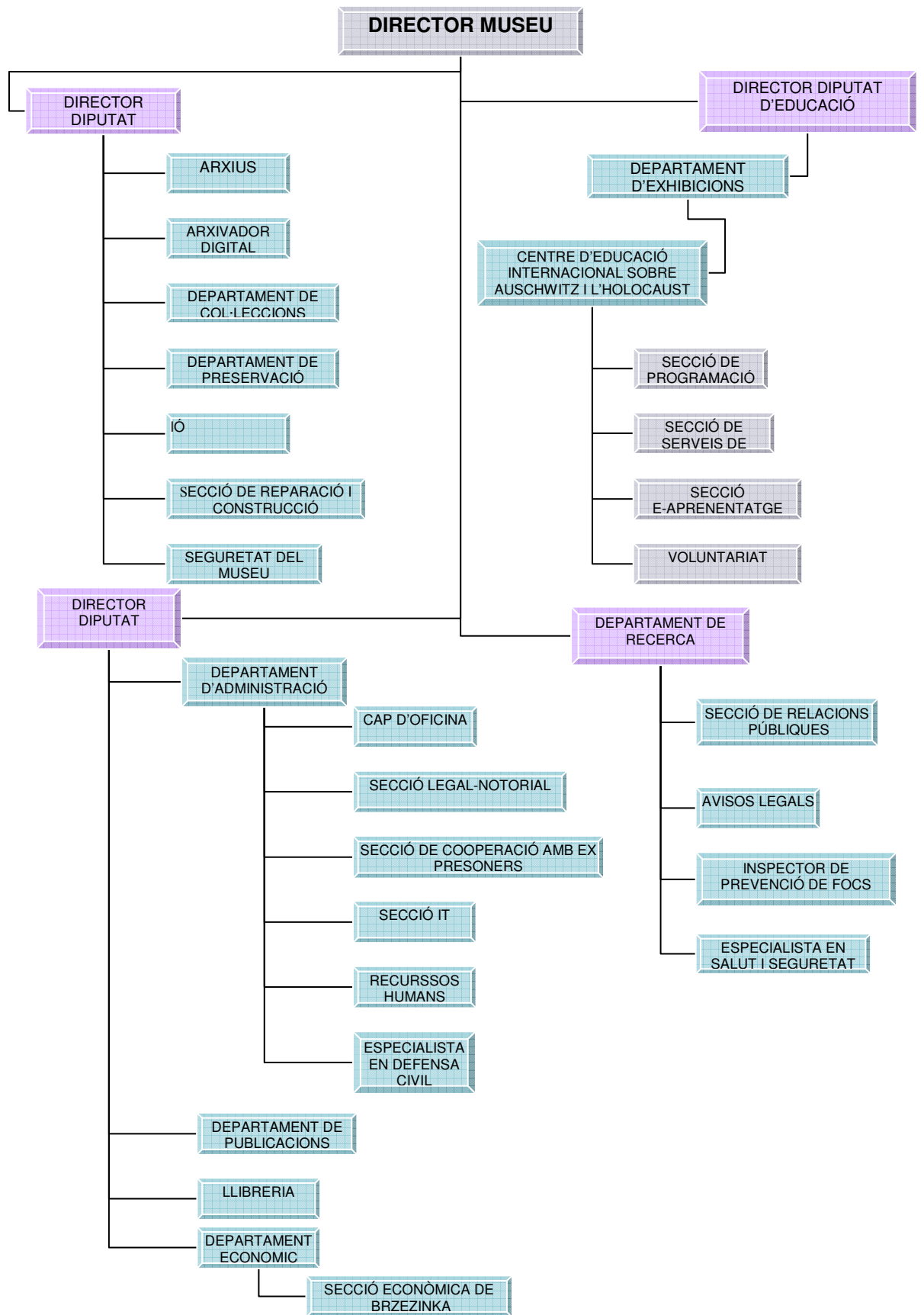
- Amb **cotxe** la millor opció és arribar-hi per la carretera nacional 933, la qual té una sortida prop dels camps, que es senyalitza la població d'Oświęcim (Coordenades GPS: 19.20363 E, N 50.0266).
- A 2km d'Auschwitz hi trobem una estació de **tren** anomenada Oświęcim, com la població. Un cop a l'estació es pot arribar des d'allà mitjançant autobusos locals.
- Hi ha un **autobús** que ve des de Cracòvia cada hora i mitja. Surt de la parada "Kraków Główny" i arriba a la parada "Oświęcim Muzeum"
- Hi ha **pàrquing** i una parada de **minibús** que et deixen just al costat del museu, amb servei des de Cracòvia i Katowice.
- Dos **aeroports internacionals** a uns 50 km de Oświęcim: Kraków-Balice i Katowice.



Mapa d'Oswiecim amb la situació dels aeroports més propers,

FONT: <http://auschwitz.org/pl/>

6.9 ORGANIGRAMA DEL MEMORIAL D'AUSCHWITZ



Organigrama Auschwitz, Font: <http://auschwitz.org.pl/>

6.10 VENTA I RESERVA D'ENTRADES

Els serveis que el Museu d'Auschwitz i Auschwitz-Birkenau ofereix es poden reservar mitjançant les següents opcions:

- **Internet**, enviant un correu electrònic a: muzeum@auschwitz.org.pl o mitjançant l'aplicació de reserva on-line que hi ha a la web del Museu (http://en.auschwitz.org.pl/z/index.php?option=com_virtuemart&Itemid=1&vmcchk=1&Itemid=1)
- Per **telèfon** al (+48) 33 844 81 00 / 844 80 99 / 844 80 00 (Línia oberta de dilluns a divendres de 7:00 AM a 3:00 PM hora local estàndard (0.600 a 1.400 UTC)
- Enviant un **fax** al (+48) 33 843 22 27
- **En persona** al punt de recepció de visitants al Museu, on també s'hi poden dur a terme tots els altres tràmits.

6.11 COL-LABORACIONS

A continuació mostraré un llistat de les diverses entitats i organitzacions amb les que el Museu col·labora:

- **Programa Europeu d'operacions d'infraestructures i Medi Ambient.** Dóna subvencions al Museu per tal d'ajudar en la seva conservació.
- **Ciutadans i governs estrangers,** els quals donen suport econòmic mitjançant aportacions privades (algunes d'elles a través de la pàgina web del Memorial) al número de compte habilitat pel Museu per poder -hi rebre ajudes per tal de poder seguir conservant i restaurant aquelles parts del Museu que ho necessitin.
- **La Editorial,** la qual té com a objectiu principal mantenir la memòria de les víctimes del camp, documentar l'holocaust i els crims comesos al camp pels nazis, i difondre tot el que sigui possible relacionat amb Auschwitz.
- **Govern Polonès.** Subvenciona moltes de les accions dutes a terme pel Museu.
- **Comissió Europea.** Dona subvencions al Museu per tal d'ajudar en la seva conservació.
- **Ministeri de Cultura i del Patrimoni Nacional,** el qual té la tutela del Museu i s'encarrega de supervisar totes les accions que es duen a terme.

- **Comissió de Lauder.** Ronald F. Lauder és un nord americà que va organitzar el 1989 el Projecte Internacional de Conservació del Museu Auschwitz-Birkenau. Lauder va crear un projecte de conservació que comportava un cost de 42 milions de dòlars, els quals van ésser recaptats gràcies a Alemanya, altres estats i associacions (entre ella la Fundació Francesa en la memòria de Shoah) i altres aportacions privades. Gràcies a aquesta aportació de capital es varen poder dur a terme desenes d'obres i projectes de conservació, per tal de commemorar les víctimes, mantenint els camps de concentració el més intactes i fidels a la realitat possible.
- **Consell Internacional del Museu d'Oswiecim.** És un cos que es va crear al 1990 pel ministre polonès de cultura i art, el que s'utilitza per a consultar i opinar respecte a tots aquells aspectes que rodegen al Museu (com per exemple les exposicions que s'hi duen a terme). És a qui acut el Museu a l'hora de prendre decisions importants que tenen a veure amb el funcionament del Museu i altres qüestions que no tenen una relació directe amb el Museu, però que també són de caire important, tant nacional com internacionalment. L'any 2006 també van integrar-se al consell representants de França, Israel, Alemanya, Polònia, Ucraïna, Estats Units i Gran Bretanya.
- **Consell del programa del Centre Internacional d'Educació sobre Auschwitz i l'Holocaust.** Creat el 2005 pel ministre polonès de cultura. La utilitat del consell és dur a terme totes aquelles accions que tenen com a objectiu transmetre als joves i les noves generacions el coneixement dels fets que varen tenir lloc a Auschwitz I, Auschwitz-Birkenau i les seves víctimes. Entre d'altres accions dutes a terme pel consell, hi ha la organització de conferències i lectures, classes de música, tallers, congressos per a professors, visites guiades, etc.

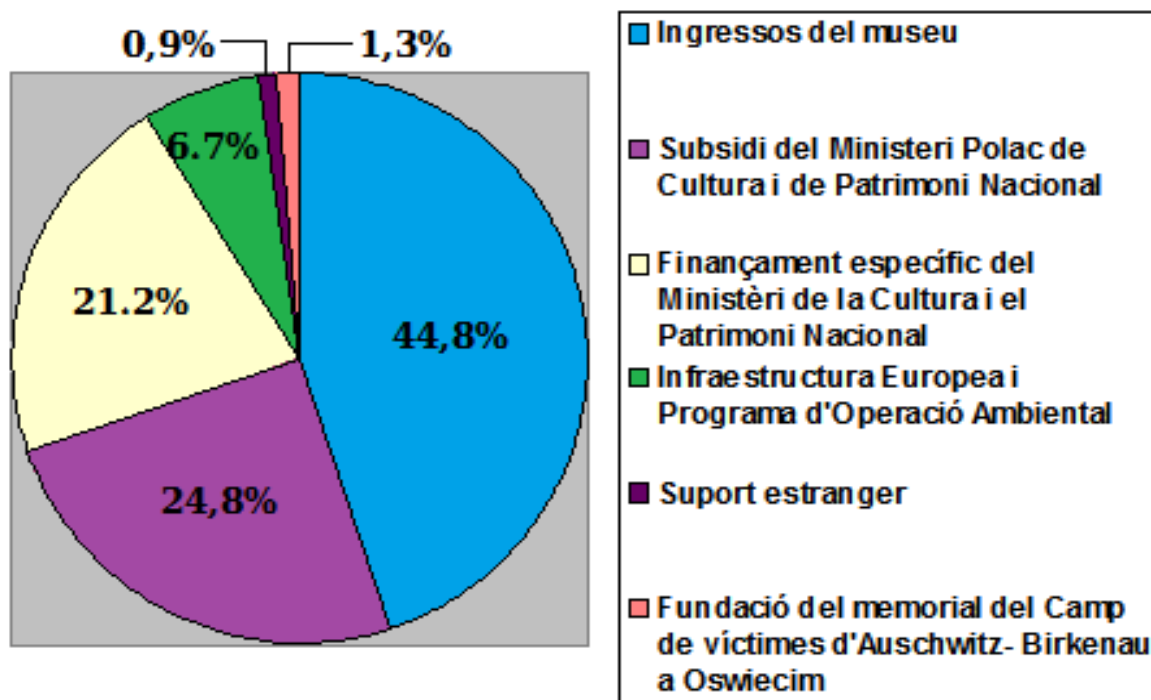
- **Comitè internacional d'Oświęcim.** Té com a objectiu popularitzar el coneixement dels processos de deportació dels presos de l'estranger fins als camps de concentració polonesos, centrant-se en Auschwitz.
- **Centre jueu d'Auschwitz.** Analitza l'holocaust des d'una perspectiva artística, mitjançant la creació d'exposicions permanents dedicades a la cultura i comunitat jueva que convivia en aquella zona, avanç de que es produís la segona guerra mundial.

6.12 ECONOMÍA

6.12.1 Finançament

A causa de la gran expansió de terra que ocupa el Memorial d'Auschwitz, la seva gestió, manteniment i conservació esdevé molt costós, i amb els ingressos que el mateix Museu obté dels beneficis dels guies, audioguies, tours d'estudi, etc. no és suficient per tal d'abastar totes les necessitats que el camp de concentració té.

A continuació mostraré un gràfic en la que s'hi veu reflexat d'on prové el finançament del Memorial que fa possible que aquest segueixi acollint els milers de visitants que acuden any rere any a Auschwitz:



Gràfic fons de finançament del Museu, FONT: <http://auschwitz.org.pl/>

- Han rebut subvencions en el marc de "Infraestructura Europea i Programa d'operació i Ambiental". El import total de les dues

subvencions de la UE per al Museu que ha rebut des de la seva obertura, han estat de gairebé 19 milions de zlotys, el que venen a ser uns 5 milions d'euros, i han estat abonats per dur a terme varis projectes entre el 2009-2012. Els projectes són els següents:

- La conservació de cinc barraques de fusta a Auschwitz II-Birkenau
- Conservació i l'obra gruixuda dels edificis a Auschwitz I-blocs amb números d'inventari A-2 i A-3

La subvenció de la Infraestructura Europea de Medi Ambient i del Programa Operatiu 2007-2013 s'ha assignat a la continuació de la conservació de les barraques de fusta en el lloc del camp d'Auschwitz II-Birkenau i els treballs de conservació en dos blocs originals en el camp d'Auschwitz I lloc;

- Donacions privades de capital estranger, principalment d'origen ciutadà de ciutats com França, Alemanya, el Regne Unit, Canadà, Estats Units, i Israel.
- El govern polonès ha prestat suport als plans de la Fundació del Memorial del camp de les víctimes d'Auschwitz-Birkenau a Oswiecim. El febrer de 2009 va enviar una carta als líders de 43 països explicant-los les intencions de la Fundació d'Auschwitz-Birkenau i la seva tasca d'aconseguir € 120 milions per al Fons Perpetu. El Consell de la Fundació va nomenar una Comissió Financera, composta per experts independents que, juntament amb la Direcció de la Fundació de la Junta, està a càrrec del procés d'inversió.

Els resultats d'enviar aquesta carta van ésser els següents:

→ Dels representants dels estats federals alemanys (Länder) i el govern federal alemany van rebre 60 milions d'euros.

→ Del govern d'Àustria: 6 milions d'euros

→ Els representants de la Comissió Europea que també varen estar informats sobre els plans per al Fons Perpetu Socors, també es van comprometre a ajudar

→ La República Txeca, Suècia, Noruega, Suïssa i Estònia també han contribuït al Fons Perpetu.

Gràcies als ingressos del Museu i totes les ajudes i subvencions que el Museu rep, el 2010 el pressupost del Museu va ser de 11,3 € milions d'euros.

6.12.2 Pressupostos

Tot seguit podran veure les dades del que s'estima que seran els pressupostos del Memorial els pròxims 8 anys.

Taula 2, Pressupostos Auschwitz-Birkenau 2012-2019

p.	Tasques	Costos anuals 2012	Costos anuals 2013	Costos anuals 2014	Costos anuals 2015	Costos anuals 2016	Costos anuals 2017	Costos anuals 2018	Costos anuals 2019
1	Preservació i conservació del sector BI - barracons de maó	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros	1,35 -2,7 milions d'euros
2	Conservació de barracons de fusta	€310.000	€310.000	€310.000	€310.000	€310.000	€310.000	€310.000	€310.000
3	Conservació i interpretació de la continuació dels barracons de fusta	780.000€	780.000€	780.000€	780.000€	780.000€	780.000€	780.000€	780.000€
4	Conservació de les torres de guardia de fusta	62.000€	62.000€	62.000€	62.000€	62.000€	62.000€	36.000€	36.000€

5	Conservació dels blocs que connecten amb l'exposició principal	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros	0,9 - 1,4 milions d'euros
6	Conservació dels archius i objectes movibles	250.000€	250.000€	250.000€	250.000€	250.000€	250.000€	250.000€	250.000€
	COST TOTAL	3,65 -5,5 milions d'euros	3,65 -5,5 milions d'euros	3,65 -5,5 milions d'euros	3,65 -5,5 milions d'euros	3,65 -5,5 milions d'euros	3,65 -5,5 milions d'euros	3,63-5,47 milions d'euros	3,63-5,47 milions d'euros

Costos estimats en futur proper a Auschwitz, Font: <http://auschwitz.org.pl/>

6.13 SERVEIS COMPLEMENTARIS

6.13.1 Serveis directes

- Al costat de l'entrada principal on s'hi pot observar la cínica inscripció "*Arbeit Mach Frei*" (Treballar et farà lliure) hi ha un bar auto-servei
- També hi ha una oficina de canvi de divises
- Una consigna gratuïta accessible tots els visitants. Les visites són de varies hores, i sempre és més còmode poder deixar la bossa per no haver-la de carregar durant tota la visita.
- Varies llibreries relacionades amb els camps de concentració i la vida en ells, la cultura jueva, com era la vida pels jueus avanç de la Segona Guerra Mundial i les experiències dels jueus que varen sobreviure. Principalment s'hi troben totes les publicacions de l'editorial amb el que el Museu té col·laboració.

Al llarg del Museu hi trobem diversos punts de venda, tot i que per altre banda també es poden aconseguir tots aquest llibres on-line, a través de la llibreria virtual de la pagina web oficial del Memorial.

- Autobús gratuït entre Auschwitz I i Auschwitz-Birkenau, per tal d'evitar als visitants caminar els 3 quilòmetres de distància que hi ha entre ambdós camps.
- Pàrquing gratuït situat a l'entrada d'Auschwitz I.

6.13.2. Serveis indirectes

6.13.2.1 Hotels

- **Hotel Olecki**



Categoria: ***

Direcció: St.Leszczyńskiej, 16, Oswiecim, Polònia. (Al mapa s'observa la situació del hotel amb la marca d'un cercle vermell. La bombolla

amb una A senyala la situació d'Auschwitz)

Situació en relació al Museu: Situat a 200m de l'entrada del Museu d'Auschwitz, just al centre d'Oświęcim.

Habitacions: Hi ha un total de 27 habitacions amb una capacitat per a 73 persones. L'estructura de les habitacions és la següent:

- 12 habitacions dobles
- 10 habitacions de tres llits
- 2 habitacions de quatre llits
- 3 suites (per un màxim de quatre persones)

Serveis:

- Telèfon
- Televisió
- Aire condicionat

- Una petita nevera
- Connexió gratuïta a Internet
- Lavabo amb dutxa i WC
- Pàrquing gratuït amb càmeres de vigilància

*La suite del primer pis és accessible per persones amb discapacitats físiques.

Situació al mapa:



Situació Hotel Olecki a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

- **Hotel Przystan nad Sola**



Categoria: ***

Direcció: Mostowa, 17, Oswiecim, Polònia. (En el que Auschwitz és la A i l'hotel la B)

Situació en relació al Museu: Situat a 12 Km

Habitacions: Hi ha un total de 20 habitacions que poden acollir un total de 57 hostes. Totes dobles amb possibilitat d'afegir llits complementaris.

- 4 habitacions individuals
- 12 habitacions dobles
- 4 habitacions triples

Serveis:

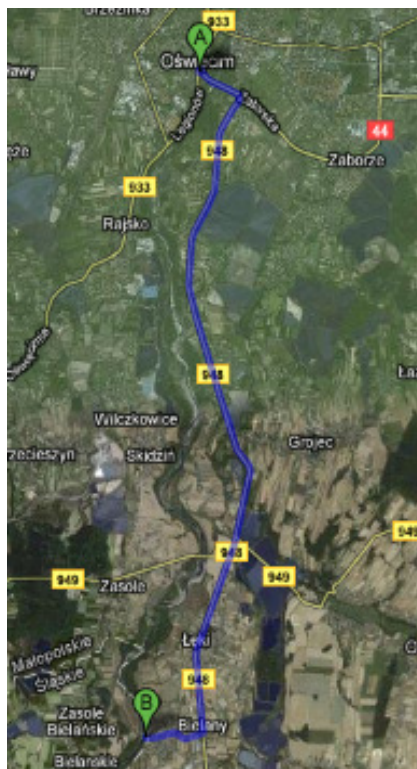
- Aire condicionat
- Televisió
- Dutxa
- Banyera (Separada de la dutxa)
- Televisió amb cable i satèl·lit
- Pàrquing gratuït amb vigilància per a cotxes i autocars
- Accés per a discapacitats
- Connexió a Internet gratuïta
- Restaurant
- Garatge per a motocicletes
- Servei 24hores, 7 dies a la setmana
- Taules de planxar
- Assecador de cabell
- Bressol per als més petits

Altres:

Per altre banda, l'hotel també té un contracte amb instal·lacions d'oci i esportives per tal de que els hostes també en puguin per servei, com un poliesportiu on s'hi poden dur a terme algunes de les activitats són aquàtiques (no motoritzats) o un jardí privat.

El preu inclou l'esmorzar de bufet lliure. Fins a 5 anys s'hi dormen al llit dels pares tenen l'allotjament i l'esmorzar gratis

Situació al mapa:



Situació de l'Hotel Przystan nad Sola a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

- **Hotel Kamieniec**



Categoria: **

Direcció: ul. Zajazdowa, Oswiecim, Polònia. (Al mapa s'observa la situació del hotel amb la marca d'un cercle vermell. La bombolla amb una A senyala la situació d'Auschwitz)

Situació en relació al Museu: La seva situació el converteix en un punt de partida ideal per a excursions al Memorial "d'Auschwitz-Birkenau", ja que s'hi troba molt a prop.

Habitacions: L'hotel disposa de 14 habitacions per acollir a 26 persones:

- 6 habitacions dobles
- 6 habitacions triples
- 1 habitació per quatre persones
- 1 habitació per 5 persones.
- Totes les habitacions tenen lavabo privat complet.

Situació al mapa:



Situació de l'Hotel Kamieniec a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

- **Hotel Galicja**



Categoria: ***

Direcció: Generała Jarosława Dąbrowskiego
119, 32-600 Oświęcim, Polònia. (Al mapa
s'observa la situació del hotel amb la marca d'un
cercle vermell. La bombolla amb una A senyala

la situació d'Auschwitz)

Situació en relació al Museu: Hotel Galicja Superior està situat en un carrer principal de la ciutat d'Oswiecim, a 4 km del Museu d'Auschwitz-Birkenau.

Habitacions: L'hotel disposa de 31 habitacions en les que s'hi poden allotjar un total de 72 persones. L'estructura de les habitacions és la següent:

- 3 apartaments
- 5 habitacions individuals
- 20 habitacions dobles
- 3 habitacions de luxe

Serveis:

- Habitacions amb un televisor LCD amb canals via satèl·lit
- Wi-Fi gratuït a tot l'hotel.
- Un jardí d'estiu per amb 100 localitats
- 3 xemeneies
- Espai ideal per l'organització d'esdeveniments d'integració familiar, conferències, seminaris i banquets.
- Pàrquing gratuït amb càmeres de vigilància i possibilitat d'aparcar els vehicles al garatge de l'hotel

- Possibilitat d'emmagatzemar roba d'equipatge, així com servei de planxa, servei d'habitacions,
- Possibilitat de trasllat a l'aeroport.
- Servei 24hores, 7 dies a la setmana.

Situació al mapa:



Situació de l'Hotel Galicja a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

- **Hotel Glob**



Categoria: *

Direcció: Powstańców Śląskich 16, Oświęcim, Polònia. (Al mapa s'observa la situació del hotel amb la marca d'un cercle vermell. La bombolla amb una A senyala la situació d'Auschwitz)

Situació en relació al Museu: L'hotel esta situat a 1 Km de l'estació principal de Cracow-Katowice i a 1 km del Memorial d'Auschwitz Birkenau.

Habitacions: 128 places, entre habitacions individuals, dobles i triples.

Serveis:

- Habitacions amb telèfon i lavabo
- Recepció 24h
- Restaurant amb aire condicionat
- Bar
- Sala de conferències
- Oficina de canvi de moneda
- Billar
- Aparcament.

Situació al mapa:



Situació de l'hotel Blog a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

- **Hotel Pierrot**



Categoria: *

Direcció: ul. Jagielły 2 (przy Rynku Głównym), 32-600 Gmina Oświęcim, Polònia. (Al mapa s'observa

la situació del hotel amb la marca d'un cercle vermell. La bombolla amb una A senyala la situació d'Auschwitz)

Situació en relació al Museu: Pierrot és un petit hotel, recentment inaugurat situat al centre d'Oświęcim, i que es troba a prop de 3 km d'Auschwitz-Birkenau.

Habitacions: Totes les habitacions de l'hotel són dobles i amb la possibilitat de afegir-hi llits supletoris.

Serveis:

- Bany amb dutxa i WC privat a totes les habitacions
- TV per cable Cyfra + a les habitacions
- Cuina pública totalment equipada
- Accés gratuït Wifi a Internet
- Aparcament gratuït.

Situació al mapa:



Situació de l'Hotel Pierrot a Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

6.13.2.2. Restaurants

- **Artour** (Referència: A)

Direcció: Zgodna 1 g, Oswiecim 32-600, Polònia

Telèfon: +48 (33) 844 40 60

- **Casablanka** (Referència: B)

Direcció: ul. Powstancow Slaskich, Oswiecim 32-600, Polònia

Telèfon: +48 (33) 843 21 22

- **Europa** (Referència: C)

Direcció: Ul. Śniadeckiego 20, Oswiecim 32-600, Polònia

Telèfon: +48 (33) 842 25 32

- **Kamieniec** (Referència: D)

Direcció: ul. Zajazdowa 2, Oswiecim, Polònia

Telèfon: +48 (33) 843 25 64

- **Skorpion** (Referència: E)

Direcció: ul. Powstancow Slaskich 29, Oswiecim 32-600, Polònia

Telèfon: +48 (33) 843 25 47

- **Menada** (Referència: F)

Direcció: Więźniów Oświęcimia 8, Oświęcim, Polònia

Telèfon: +48 (33) 844 53 03

- **Pizzeria** (Referència: G)
Direcció: pl. Kościuszki 6, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 842 47 64

- **Pizza hit** (Referència: H)
Direcció: Rynek Główny 4, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 842 25 94

- **Rapsodia, Pizzeria** (Referència: I)
Direcció: ul. Śniadeckiego 22b, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 842 28 69

- **Targowa** (Referència: J)
Direcció: ul. Żwirki i Wigury 31, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 844 03 52

- **Tawerna, Restauracja** (Referència: K)
Direcció: ul. Olszewskiego 46b, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 844 38 72

- **Teatralna** (Referència: L)
Direcció: ul. Śniadeckiego 39, Oswiecim 32-600, Polònia
Telèfon: +48 (33) 842 33 06

- **Zielonka** (Referència: M)

Direcció: Ul. Łukasiewicza 2, Oswiecim 32-602, Polònia

Telèfon: +48 (33) 842 25 66

Agafant com a referència la lletra que representa cadascun dels restaurants en la anterior llista, i amb la lletra A dins d'un globus rosa clar representant el Museu d'Auschwitz, a continuació mostraré la situació geogràfica de cadascun dels restaurants, per tal de poder observar la distància d'aquests amb el Museu:

Situació al mapa:



Situació geogràfica dels restaurants d'Oswiecim, Font: www.googlemaps.com

6.13.2.3. Activitats

Tot i que no existeix una oficina de turisme pública a Oswiecim, ni cap portal on-line que en faci constància, he trobat una agència de viatges la qual es centra en viatges i visites a Polònia (*Tourist Co-Operative "Turysta"*), en la qual hem trobat els elements més importants a destacar de la ciutat de Oswiecim, i que poden servir com a reclam turístic. Es a dir, que també són factors importants a tenir en compte com a serveis complementaris dels que gaudeixen els visitants del Memorial.

Altres **activitats** que es poden dur a terme a Oswiecim:

Al casc antic s'hi destaquen com a elements importants a visitar:

- El Castell del príncep i la torre de la segona meitat del segle XIII
- La Sinagoga Chevre Lomdei mishnayot restaurada
- Museu/Centre jueu d'Auschwitz
- L'església parroquial sota l'advocació de l'assumpció de la Mare de Déu, l'existència de la qual es remunta al segle XIV
- L'església Salezian sota l'advocació de la Mare de Déu, l'existència de la qual es remunta al segle XIV
- Capella de Sant Jack's Odrowaz, d'estil gòtic del segle XIV
- La Plaça del Mercat, envoltada per edificis del segle XVIII i XIX
- L'ajuntament que data del segle XIX

Pel que fa a la part nova de la ciutat, es destaca com a element important a visitar:

- El nou Centre de la Ciutat amb l'església sota l'advocació de Sant Maximilian Màrtir.
- Centre Cultural Oświęcim amb la galeria d'exposicions que fa presentacions periòdiques.
- Els objectes i les instal·lacions esportives de referència cultural: Una piscina olímpica coberta i una pista de patinatge coberta.

Per altre banda, des de Oświęcim també hi ha la possibilitat de fer visites a altres ciutats importants properes, ja que hi ha varis tipus de transports públics que connecten la ciutat amb aquest altres centres turístics. Per altre banda sinó, a la ciutat també hi ha agències de viatges que faciliten la organització de les excursions, en el cas de que el turista no es vegi amb cor, o no vulgui organitzar-se ell mateix la visita. Les ciutats més visitades pels turistes que acudeixen a Oświęcim són:

- **Cracòvia** - Antiga capital real, amb el castell de Wawel i la Basílica de l'Assumpció de la Santíssima Mare de Déu, i moltes obres de gran valor històric en els àmbits culturals i artístics.

Distància des de Oświęcim: 68,6Km/ 1 hora amb vehicle privat

- **Wieliczka** – Famosa per les seves mines de sal.

Distància des de Oświęcim: 80,4Km / 1 hora amb vehicle privat

- **Zakopane** - Centre turístic pels Monts Tatras

Distància des de Oświęcim: 128Km / 2 hores amb vehicle privat

- **Częstochowa** - Ciutat de pelegrins, per la situació del monestir de Jasna Góra,

Distància des de Oświęcim: 98,6Km /1hora 30 minuts amb vehicle privat

- **Regió de Beskidy** – Hi trobem balnearis com el “*Wisla*”, famós pel turisme de salut i de balnearis&wellness

Distància des de Oświęcim: 85,2Km /1 hora 40 minuts amb vehicle privat

- Les **Muntanyes Pieniny** - Hi flueix el riu Dunajec on es pot surar riu avall en basses.

Distància des de Oświęcim: 138Km /2 hores 20minuts amb vehicle privat

6.14 PROMOCIÓ I DIFUSIÓ

Memorial Auschwitz-Birkenau

Des d'Auschwitz no es du a terme una promoció ni cap mena de campanya de màrqueting del Museu. Deixant de banda el fet de si seria ètic o no fer publicitat d'un recinte en el que varen ésser assassinats milers de persones, realment no els cal fer cap mena de promoció. Auschwitz atrau per si sol als turistes, degut a la seva història de gran rellevància per la humanitat, ja que va suposar un avanç i un després a la vida de milers de persones.

No obstant, mensualment el Museu publica una revista anomenada "Ós". Aquesta revista es centra en els temes: "Oświęcim, gent, història i cultura", i és un projecte destinat a presentar les activitats realitzades per protegir el Memorial d'Auschwitz.

Tot i que no és una revista que tingui la finalitat de promocionar l'espai, sinó d'informar a aquells qui estiguin interessants de l'evolució d'aquest, considerem que indirectament també es promociona l'espai, i podria motivar un interès que esdevingués una motivació per al turista per a visitar-ho.

UNESCO

Per altre banda, al ésser considerat Patrimoni de la Humanitat, podem veure com Auschwitz té un lloc a la llista de patrimoni protegit per la UNESCO, on també hi trobem una petita referència de què és Auschwitz i perquè és considerat Patrimoni de la Humanitat.

A continuació, podem veure el llistat de Patrimoni de la Humanitat que es troba al país de Polònia, entre els quals, hi trobem Auschwitz:

Poland

- ◆ Cracow's Historic Centre
- ◆ Wieliczka Salt Mine
- ◆ Auschwitz Birkenau
German Nazi Concentration and Extermination Camp (1940-1945)
- Belovezhskaya Pushcha / Białowieża Forest *
- ◆ Historic Centre of Warsaw
- ◆ Old City of Zamość
- ◆ Castle of the Teutonic Order in Malbork
- ◆ Medieval Town of Toruń
- ◆ Kalwaria Zebrzydowska: the Mannerist Architectural and Park Landscape Complex and Pilgrimage Park
- ◆ Churches of Peace in Jawor and Świdnica
- ◆ Wooden Churches of Southern Little Poland
- ◆ Muskauer Park / Park Mużakowski *
- ◆ Centennial Hall in Wrocław



Llistat Patrimoni Humanitat de l'UNESCO de Polònia, Font:

<http://whc.unesco.org/en/list>

Oficina de Turisme: Polska Travel

També he considerat important trobar quin tipus de promoció feien des del òrgans turístics de Polònia.

Sorprenentment la publicitat que es fa d'Auschwitz a la pàgina web de www.polska.travel.pl, una oficina de turisme de Polònia online, es si més no mínima.

Al buscar la informació en castellà, hem trobat fins a 5 enllaços a temes relacionats del camp:

- Informació turística
- Hotels a Polònia
- Informació important referent a les visites d'Auschwitz-Birkenau i visites regulars en castellà a Wieliczka Mines de sal
- LODZKIE, Recent tradició al cor de polònia
- Polònia menor (Malopolska)

Al buscar la informació en Polonès, que al ésser l'idioma oficial de la pàgina i del país, sorprenentment només hi constava un enllaç:

- Auschwitz-Birkenau: en el que hi havia un text de no més de 8 paràgrafs i l'enllaç de la pàgina web oficial del Memorial d'Auschwitz.

Finalment, al buscar la informació en anglès, el idioma global, hi trobem un total de 4 enllaços, en els que nombren Auschwitz:

- Patrimoni de la UNESCO a Polònia
- Auschwitz-Birkenau
- Camp de concentració d'Auschwitz
- Ciutats plenes d'energia creativa

A part d'aquestes troballes, hi trobem un apartat a la pàgina inicial, en la que hi pregunten, entre d'altres coses "*Què veure?*", dins d'aquest apartat hi trobem, també entre altres opcions, "*Monuments de patrimoni de la Humanitat UNESCO*", entre els quals hi consta Auschwitz, acompanyat d'una breu frase explicativa: "*Trist recordatori dels horrors de la II Guerra Mundial, convertit en el Museu immediatament després de la guerra*"

Centre Municipal d'Esports i Recreació d'Oswiecim

El centre Municipal d'Esports i Recreació és el que sembla ser el més semblant a una oficina de turisme OnLine que hi ha a Oswiecim.

En aquesta web (<http://www.mpit-oswiecim.neostrada.pl/>) tampoc es fa gran promoció dels camps de concentració del municipi. Tant sols hi trobem la següent informació:

Oświęcim

Monumental objects

PREMISES OF FORMER EXTERMINATION CAMP

The former Extermination Camp Auschwitz - Birkenau is a one of the greatest nazi extermination camps. During its active being in 1940 1944 has swallowed up more then a million victims of many nationalities. It consisted of main camps: Auschwitz I, Auschwitz II - Birkenau, Auschwitz III - Monowitz and over forty sub- camps. On premises of the former camps there are many objects being evidences of nazi homicide. They are: a gas chamber and crematory I, ruins of gas chambers and crematories II, III, IV and V, a Wall of Executions, a selection ramp, mass graves, barracks made in timber and in bricks, prisoner blocks, barbed wire fences and watchman towers.

→ City

→ General specification

→ History

→ Monumental objects

→ Other objects

→ Oświęcim's area mon

→ Ecology

→ Honorary Citizens

← back

Camps d'extermini, monument d'Auschwitz, Font: <http://www.mpit-oswiecim.neostrada.pl/>

Com podem comprovar, no és una informació gaire completa, i ni tant sols sembla ser que es doni gaire importància als camps de concentració, tot i ésser de gran importància històrica. Aquest fet ens fa preguntar si la manca de promoció prové de causes “ètiques/morals”, per no comerciar amb la mort.

Pel·lícules

Les pel·lícules han tingut una gran influència a l'hora de despertar el interès de visitar els camps. Han mostrat a la població de la manera més real possible el què era viure en aquella època i veure's enredat en els assumptes nazis.

A més a més, mitjançant les pel·lícules es pot fer arribar aquesta informació a arreu del món: Estrenes cinematogràfiques, venda de DVD's, estrenes televisives, pel·lícules OnLine,... El que fa que estiguin a l'abast de tothom qui tingui els mitjans necessaris.

Actualment ens trobem que hi ha una gran quantitat de pel·lícules que parlen de la vida als camps, del nazisme, la mort, la situació dels jueus, etc.

A continuació mostraré un seguit de pel·lícules relacionades amb Auschwitz:

Taula 3, Pel·lícules relacionades amb Auschwitz-Birkenau

		
<p>Títol: L'Últim tren a Auschwitz</p> <p>Director: Joseph Vilsmaier i Dana Váyrová</p> <p>Any d'estrena: 2006</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>	<p>Títol: La llista de Schindler</p> <p>Director: Steven Spielberg</p> <p>Any d'estrena: 1993</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>	<p>Títol: La vida es bella</p> <p>Director: Roberto Benigni</p> <p>Any d'estrena: 1997</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>
		
<p>Títol: La Zona gris</p> <p>Director: Tim Blake Nelson</p> <p>Any d'estrena: 2001</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>	<p>Títol: El pianista</p> <p>Director: Roman Polanski</p> <p>Any d'estrena: 2002</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>	<p>Títol: Eichmann</p> <p>Director: Robert Young</p> <p>Any d'estrena: 2007</p> <p>Font: http://www.zinema.com/films/0000.htm</p>

6.15 SENYALITZACIÓ

6.15.1 Interna

Tant Auschwitz com Birkenau estan replets de senyals commemoratives, on s'hi explica quins són els llocs més importants i perquè, descriu i explica la història dels objectes i parla dels esdeveniments que han tingut lloc a la zona.

Al llarg de tot el Museu hi podem trobar:

- Tríptic informatiu gratuït amb explicacions i mapa inclòs.



Triptic Auschwitz-Birkenau, Font: www.bing.com

- Les pedres amb la inscripció commemorativa:

"En memòria de les víctimes del genocidi nazi . Els homes, les dones i els fills de les seves cendres aquí. Que descansin en pau .."



Làpides commemoratives,
FONT: <http://auschwitz.org.pl/>

Col·locades estratègicament als llocs on s'hi van dur a terme els assassinats massius.

- Mapes de la distribució general de campament.

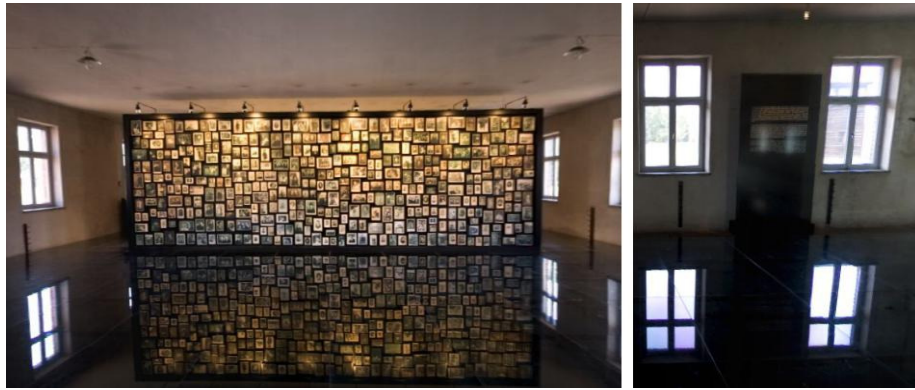


Mapa distribució general, Font: <http://www.flickr.com>

- Informació sobre els objectes més significatius i els esdeveniments més rellevants.

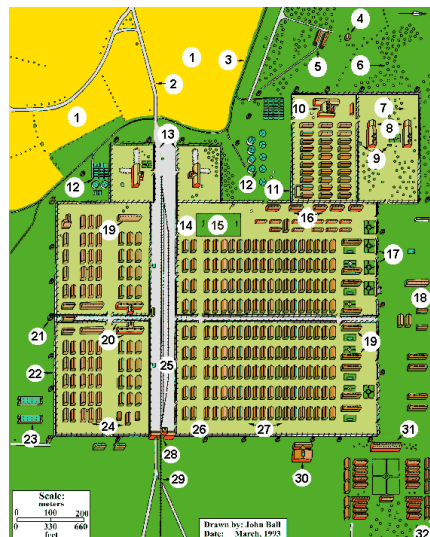


Exposició permanent, objectes dels presos. Font: www.auschwitz.org.pl



Exposició permanent, imatges de víctimes. Font: www.auschwitz.org.pl

- Mapes descriptius dels sectors de camp propers a l'entrada d'Auschwitz II.



Mapa Auschwitz i voltants, Font: www.bing.com

- Fotografies que com era aquella zona quan estava en funcionament, per fer més fàcil als visitants, de fer-se una idea de com era (quan és possible col·locar-hi un peu per subjectar-ho) i fotografies documentals de persones deportades de Birkenau, situades en els llocs originals on varen ésser preses les fotografies.



Representació fotogràfica de la zona durant el nazisme, Font: www.google.com

- Les pedres amb els números de les casernes, on els edificis han desaparegut i que actualment només hi queden ruïnes.



Ruïnes de Birkenau, Font: www.google.com

- Plafons informatius d'informació general, situats arreu del camp.



Plafó informatiu d'una de les ruïnes de Birkenau, Font: www.google.com

- Maquetes representatives d'edificis ara en ruïnes



Ruïnes i maqueta càmeres de gas Birkenau, Font: www.auschwitz.org.pl



Maqueta càmera de gas i crematori de Birkenau, Font: www.auschwitz.org.pl

- Cartell informatiu de comportament



Cartell de comportament, Font: www.auschwitz.org.pl

6.15.2 Externa

Pel que fa a la senyalització de com arribar a Auschwitz, cal tenir en compte que no s'indica el camí a Auschwitz, sinó a Oswiecim (és el nom en polonès).



Senyalització d'entrada a Oswiecim, Font: www.google.com

A l'anterior imatge podem veure un cartell de la carretera 933, la qual porta a Oswiecim, tot sortint de l'autopista A4 a l'altura de la població de Chrzanów.



Així doncs, per arribar-hi cal seguir les indicacions que porten a Oswiecim, i un cop allà, ja comencen a aparèixer les senyals que duen al Memorial d'Auschwitz-Birkenau.

Senyalització localització Auschwitz,

Font: www.google.com

Des de l'estació principal d'autobusos de Cracòvia també hi trobem una fàcil senyalització per poder-hi arribar. Hi ha una parada d'autobús anomenada "Oswiecim Muzeum"



Senyalització autobusos de Cracovia, Font: www.google.com

6.16 INTERPRETACIÓ

<<.L'objectiu de la interpretació és estimular la reflexió i la contemplació d'un lloc històric i la seva interpretació literal de catalitzar, analitzar, difondre i apreciació del passat.>>

(Dark Tourism, p.58)

Una vegada es va decidir convertir el que va ser el camp de concentració més gran de la història en un museu, un dels apartats més importants a tenir en compte per tal de poder fer arribar la informació correctament a aquells que el visitessin és la interpretació. I va ser en relació als principis fonamentals referents a la interpretació del Museu, que es va arribar a l'acord de reconstruir i reorientar el Museu, per tal de millorar-ne la comprensió dels fets allà transcorreguts, adaptar les instal·lacions de tal manera que no hi hagués perill d'esllavissament dels edificis, i per a que el turista pogués observar un Auschwitz el més fidel possible a com va ser en el seu moment de més activitat.

Per poder dur a terme aquesta reconstrucció i reorientació es va haver de consultar amb tot el conjunt d'organitzacions de recerca i grups de supervivents de l'holocaust, per tal de fer-ho de la forma més fidel possible, i per tal de que hi hagués una acceptació el més unànime possible amb tots els canvis que es fessin.

Alguns exemples d'aquestes pràctiques de reorientació van ser l'autobús Schüttler, el qual connecta Auschwitz I i Auschwitz-Birkenau, la revisió d'inscripcions i signes, la contractació i formació de guies estandarditzats, els circuits de vídeo i àudio, etc.

Un cop acabat el projecte de millora de la interpretació del Museu, el resultat obtingut va ésser el següent:

- Entrada gratuïta pels visitants.
- Guies oferts amb una gran varietat d'idiomes.
- Guia escrita que es lliura a l'entrada.
- Mapes gratuïts d'Auschwitz i Auschwitz-Birkenau amb diversos circuits marcats
- A l'entrada d'Auschwitz I hi ha una pel·lícula per tal d'orientar al visitant, en el que s'hi mostra l'alliberació del camp de l'any 1945. També hi ha gran varietat d'idiomes en els que poder veure la pel·lícula.
- Una exposició permanent de la post guerra de Polònia.
- Una senyal en commemoració del holocaust i els polonesos que hi varen morir.

La interpretació és un aspecte molt rellevant a tenir en compte, ja que suposa un coneixement dels camps i la seva finalitat. Per altre banda però, les explicacions, l'orientació i la documentació històrica es limitada. A més hi trobem un gran desequilibri de la interpretació, i aquest és un aspecte dels camps que necessita revisió i correcció.

La línia del ferrocarril, vies mortes i les plataformes segueixen conservant-se fidelment, igual que algunes de les barraques, les quals encara conserven les lliteres de fusta. No obstant això, Birkenau continua essent considerablement menys desenvolupat en comparació amb Auschwitz I.

Per altre banda, a Birkenau s'ha creat un format de senyalització de la informació que consisteix en blocs de granit negre, que també juguen un paper de petits monuments. A més a més aquests blocs de granit estan situats cobrint les tombes i ruïnes d'edificis, on hi mostren la informació real, i d'aquesta

manera fent també que l'entorn ajudi a comprendre la veritable història de Birkenau.



Placa commemorativa en honor de les víctimes, Font: <http://en.auschwitz.org.pl>

7. ANÀLISIS DEL MUSEU

7.1 Una bona gestió...

Dur a terme una correcta gestió és essencial pel bon funcionament de tot Museu, ja que comporta que s'han plantejat totes les possibilitats i realitats del Museu, i per tant, que tots els recursos, tant tangibles com intangibles, han estat estudiats. No només és important tenir en compte l'economia i els recursos humans, sinó que també és essencial tractar conceptes més efímers, com el temps o les idees.

Per tal de desenvolupar correctament la gestió, és important tenir en compte les 3 dimensions diferents a analitzar:

1. Dimensió científic cultural: És la dimensió més tangible de les 3, i és en ella on hi trobem els valors i potencials científics. És la part de l'administració que s'encarrega de conèixer, conservar, presentar i comunicar.
2. Dimensió social: És la dimensió més intangible de les 3, i és la que s'encarrega de tots els aspectes simbòlics i socials necessaris pel desenvolupament d'un projecte (buscar altres elements, arguments o potencialitats).
3. Dimensió econòmica: És la que afecta més en els processos de canvi en els sistemes d'administració o gestió, ja que el patrimoni forma part de la riquesa territorial, i a més a més, la gestió d'aquest patrimoni pot ser un àmbit de desenvolupament econòmic directe i indirecte.

El turisme és un dels sectors bàsics de l'economia del S. XXI i el patrimoni cultural és un dels elements que formen part de l'oferta turística característica,

és per això que des de les administracions es valora tant que el patrimoni tingui una bona gestió i focalització, ja que d'aquesta manera optimitzem els recursos, la capacitat d'impacte social i la qualitat del servei públic final .

És per això que és essencial trobar els potencials estratègics que amaga el patrimoni tant en l'àmbit social, econòmic com cultural per tal de poder-hi reflectir-hi la identitat del lloc, i evitar la homogeneïtat globalitzada

7.2. INTRODUCCIÓ A L'ANÀLISI

No es pot intentar millorar un museu sense avanç haver fet un anàlisi exhaustiu de tot el que aquest conté, i és per tant que després d'indagar per saber sobre la història, l'origen, els objectius i les característiques del Museu, ja podem afirmar que tenim suficient informació per a dur a terme d'anàlisi del Museu.

Gràcies a aquest anàlisi podrem descobrir quins són els punts forts i els punts febles. Intentar reforçar els forts, i millorar els febles. Descobrir noves oportunitats amagades i veure quines amenaces té el Museu, per tal de neutralitzar-les.

Però no podem dur a terme el DAFO del Memorial d'Auschwitz-Birkenau, sense haver fet avanç un anàlisi més precís de cadascun dels apartats del Museu, i extreure'n unes conclusions en les que poder localitzar aquells factors a modificar.

7.3 ANÀLISIS DEL MEMORIAL AUSCHWITZ-BIRKENAU

TAULA 4, HORARIS I DIES D'OBERTURA			
	SI	NO	Comentaris
Tancament per vacances	√		El Museu es tanca 3 dies a l'any per festivitats religioses
Diversitat horària d'obertura segons estació de l'any	√		Horari d'estiu d'onze hores seguides, Horari d'hivern de 7 hores seguides
Tancament per actes privats	√		Per actes privats de commemoració a les víctimes o millores en les instal·lacions es tanca el Museu amb avís previ via OnLine
Tancament al migdia		√	El Museu no tanca mai al migdia
Dia setmanal de tancament		√	No tanca el cap de setmana ni els dilluns

Taula, Horaris i dies d'obertura, FONT: Elaboració pròpia

El Museu roman obert 362 dies a l'any. Només tanca l'1 de Gener, el 25 de desembre, i el dilluns de pasqua, el que és un punt molt positiu a tenir en compte.

Els horaris d'obertura, són bastant canviants, ja que cada estació de l'any té un horari diferent, fent que al hivern es tanqui al migdia, a les 15h00, i a l'estiu en canvi, el Museu quedi obert fins les 19h00.

Un inconvenient és que cada X temps es duen a terme actes commemoratius a les víctimes o altres actes de caire privat, en els quals es tanquen totes les instal·lacions. Això no seríem un problema si no fos que no hi ha un calendari preestablert de quins són els dies que es tancarà el memorial, sinó que a mesura que les dates van sorgint es va anunciant (sempre amb antelació) a la pagina web de que aquell dia el Museu romandrà tancat.

TAULA 5, TARIFES I POLITIQUES DE PREUS

	SI	NO	Comentaris
Entrada de pagament		√	L'entrada al Museu és gratuïta
Altres serveis de pagament	√		Audioguies, guies i vídeo audiovisuals
Descomptes per grups		√	Existeixen packs de diversos preus depenent del nombre de persones ja preestablerts, però sense descomptes.
Descomptes per estudiants, jubilats, docents, etc.		√	El preu dels serveis és el mateix per tots els visitants Entrada gratuïta pels familiars d'ex presos
Dia d'entrada gratuïta mensual/anual		√	No hi ha cap dia d'accés gratuït per a tots els visitants

Taula, Tarifes i polítiques de preus, FONT: Elaboració pròpia

Un punt a favor del Museu és que l'entrada és gratuïta, el que fa que els visitants tinguin un punt a favor per acudir-hi.

Hi ha altres serveis de pagament, com els guies, o les audioguies i el vídeo introductori, que tot i ésser de pagament el preu, al transformar els zlotys (moneda oficial de Polònia) en euros, els preus esdevenen molt assequibles per a la comunitat europea.

Per altre banda, no existeixen descomptes de cap tipus, a excepció dels familiars de les víctimes de l'Holocaust que tenen l'entrada gratuïta.

TAULA 6, COL·LECCIONS I EXPOSICIONS

	SI	NO	Comentaris
Col·leccions i exposicions en bon estat de conservació	√		Tot i la manca de fons per a la conservació, les exposicions i col·leccions d'accés públic estan en bon estat.
Exposicions permanents	√		Hi ha una gran quantitat de diferents exposicions permanents repartides pel Memorial
Exposicions temporals	√		S'organitzen exposicions de caire temporal
Exposicions en altres països	√		Es duen a terme exposicions organitzades des del Museu a gran quantitat de països Part de les exposicions temporals es transporten també a altres països

Taula, Col·leccions i exposicions, FONT: Elaboració pròpia

El Museu gaudeix d'una àmplia gamma d'objectes per exposar, tot i que no tots estan exposat.

Les exposicions estan en molt bon estat de conservació, ja que hi ha un departament de conservació que s'encarrega de mantenir-les impecables al llarg de l'any.

Pel que fa a les exposicions temporals, se'n van organitzant varies al llarg de l'any, primer s'estrenen a Auschwitz i tot seguit, part d'aquestes es van traslladant a altres països.

TAULA 7, DADES DE VISITANTS			
	SI	NO	Comentaris
Control del número de visitants anuals	√		Realitzen un control del número de visitants que rep el Museu anualment
Control d'altres característiques dels visitants	√		Hi ha un control de procedència, però no de motivació de la visita
Control de la capacitat de càrrega		√	No consta que hi hagi cap estudi referent al impacte que tants visitants comporta per la conservació del Museu
Control previ de les visites diàries		√	No hi ha cap control referent al número de visitants que es rebran aquell dia

Taula, Dades de visitants, FONT: Elaboració pròpia

És molt important que hi hagi un control del nombre de visites anuals que rep el Museu per tal de poder adaptar la gestió al nombre de visitants, fent així que depenent de la demanda, es puguin produir canvis en aquesta, com per exemple, de producció de fulletons, contractació de personal, pla de conservació i manteniment, etc.

Al rebre tants visitants per any, és essencial doncs saber el nombre de visites que rep, i des del Museu sí que es du a terme un control de les visites rebudes. A més a més, també es coneix la procedència d'aquest visitant, el que ajuda al Museu, a adaptar part dels seus serveis a les necessitats de cada visitant, com per exemple, oferint els guies, audioguies o fulletons en el seu idioma.

Per altre banda però, un dels grans problemes que té el Museu, es que no du a terme estudis de la capacitat de càrrega del Museu, i és per això, que entre el gran nombre de visitants que rep, i el essencial constant manteniment i restaurament del Museu, actualment aquest es troba en un estat de conservació en decadència. És per tal raó que crec necessari el previ control dels visitants que es rebrà, per tal d'assegurar-se que no hi ha un excés de

càrrega al Museu que pugui provocar un efecte negatiu en les instal·lacions, i en conseqüència haver de tancar temporalment fins a poder recuperar l'estat desitjat del Museu.

TAULA 8, VISITES TURÍSTIQUES

	SI	NO	Comentaris
De pagament	√		Depenent de si es contracta el servei de guia o audioguia
Documentació de suport	√		A l'entrada es facilita un tríptic informatiu gratuït
Diversitat de tours disponibles	√		S'ofereixen tours de diferent durada, amb diferents visites.
Tours actius	√		Es duen a terme tours d'estudi en els que els visitants participen activament
Activitats disponibles fora de les visites ordinàries	√		Es duen a terme seminaris, tallers, congressos, etc.
Visites adaptades a diferents tipus de públic		√	Totes les visites tenen els mateixos continguts

Taula, Visites turístiques, FONT: Elaboració pròpia

Com que l'entrada al Museu és gratuïta, per tal de tenir certs ingressos obliguen al client a l'adquisició d'un guia o audioguia. És per això que ja que és obligatori adquirir un producte, intenten que hi hagi diversitat de tours per tal de que el client pugui escollir en què estaria més interessat.

Un punt negatiu a tenir en compte, però, és que tot i que existeix una gran varietat, aquesta és només referent al nombre de punts d'interès visitats o als diferents nivells de participació, és a dir, que no hi ha cap mena de diferenciació per edats, sexe, religió, professió, etc.

Per tal de que el servei sigui més complert i de qualitat també es dona a tots els visitants un tríptic a l'entrada que fa la funció de documentació de suport, en el qual hi troben un mapa amb el què orientar-se, i diverses explicacions referents al Museu.

TAULA 9, UBICACIÓ I ACCESSOS			
	SI	NO	Comentaris
Pàrquing privat	√		Accessible per a tots els clients de forma gratuïta, tant en cotxe com en autobús
Access en autobús	√		Parada d'autobús pròpia Línia directe des de la capital (Krakòvia) Línia regular entre l'estació del municipi i el Museu
Accessible per a persones amb discapacitats físiques		√	No disposa de cap adaptació per a minusvàlids
Relació respecte altres punts turístics d'interès a la zona	√		Proximitat amb la capital
Proximitat amb l'estació de tren	√		Es pot arribar al Museu des de l'estació a peu, o amb mitjançant una línia regular entre l'estació del municipi i el Museu
Proximitat amb aeroports	√		Té dos aeroports a prop

Taula, Ubicació i accessos, FONT: Elaboració pròpia

Un dels avantatges que té el Museu, és que té el servei de pàrquing gratuït per a tots els seus clients, el que fa que l'accés sigui molt més fàcil i més atractiu pel visitant. A més a més, aquest servei també és accessible per a autobusos.

Al ésser un Museu tant important al país, té les seves pròpies línies des de diversos orígens. Un dels més importants és la capital de Polònia, on hi ha una línia directe fins a la porta del Museu. Aquest fet no només és més còmode per aquells que ho visiten, sinó que és un punt a favor per aquells que no tenien pensat visitar el Museu, però que al veure les facilitats, contempen la possibilitat de visitar-ho.

També hi ha una línia regular d'autobús que connecta l'estació principal d'Oswiecim amb el Museu, el que fa que sigui un altre punt positiu a tenir en compte a l'hora de pensar en visitar el Museu.

A més a més, també existeixen dos aeroports situats a prop de la població d'Oswiecim.

A part d'aquestes connexions, també hi ha altres línies que porten al Museu diàriament des d'altres poblacions properes.

Un dels punts negatius a tenir en compte del Museu referents a l'accés, és que no està adaptat per a persones amb discapacitats físiques. Per tant, aquella gent que vagi en cadira de rodes tindrà sèries dificultats per accedir a les exposicions situades al segon pis de les diverses instal·lacions. Es per això que caldria adaptar algunes de les instal·lacions per a que aquestes persones poguessin gaudir de totes les exposicions com la resta de visitants.

TAULA 10, SERVEIS COMPLEMENTARIS DIRECTES

	SI	NO	Comentaris
Bar	√		Bar auto-servei a l'entrada
Restaurant		√	No hi ha servei de restaurant
Consigna	√		El servei és gratuït
Llibreria	√		Venta de llibres, tots relacionats amb Auschwitz-Birkenau També existeix aquest servei en mode OnLine
Pàrquing	√		El servei és gratuït
Altres serveis	√		Oficina de canvi de divises Minibús gratuït que connecta Auschwitz i Birkenau
Botiga de records		√	Per qüestions d'ètica/moral, no venen records, només llibres
WC	√		Diversos serveis públics estan situats al llarg del Museu

Taula, Serveis complementaris directes, FONT: Elaboració pròpia

A l'entrada del Museu hi trobem un servei de bar auto-servei. Allà s'hi poden adquirir begudes, però no àpats. És per això que en referència al que adquirir àpats significa, els visitants han de recórrer a restaurants de la població, ja que des del Museu no s'ofereix aquest servei.

Per altre banda, ofereixen altres serveis complementaris com l'oportunitat de deixar les seves pertinències en una consigna gratuïta. Els tours solen ser de varies hores, i seria força molest haver de carregar durant tot aquest temps amb les bosses i altres pertinences, és per això que és necessari oferir aquest servei, així com assegurar-se que hi hagi serveis per als visitants.

També hi ha l'oportunitat de deixar el cotxe de forma gratuïta al pàrquing privat del Museu, o acudir a l'oficina de canvi de divises per a poder canviar els diners d'arreu on vinguin els visitants a zlotys, la moneda nacional.

Un punt a analitzar, seria el fet de si és o no ètic tenir una botiga de records, ja que es podria considerar que s'està intentant comerciar amb la mort d'altres persones, és per això que no crec que es pugui considerar un problema el fet de no tenir botiga de records. Per altre banda, el que sí que venen són llibres referents a la Segona Guerra Mundial, el que tot i que es pugui considerar comerciar, també es podria parlar de “documentació complementaria” per a aquells més interessats en el tema.

TAULA 11, SERVEIS COMPLEMENTARIS INDIRECTES			
	SI	NO	Comentaris
Proximitat amb Hotels	√		Propers al Museu hi trobem més d'una desena d'hotels de diverses característiques.
Proximitat amb restaurants	√		A la població d'Oswiecim hi trobem una gran varietat de restaurants de diferents estils
Proximitat amb Oficines de Turisme		√	No consta que existeixi cap oficina de turisme a Oswiecim
Proximitat amb la capital	√		Situació del Museu propera a Crakòvia. Aproximadament 68 km de distància, el que equival a 1 hora en cotxe
Possibilitat de visitar altres indrets culturals pròxims	√		Proximitat amb Crakòvia, Zakopane, Częstochowa, etc. Que són municipis que destaquen per tenir atractius culturals.

Taula, Serveis complementaris indirectes, FONT: Elaboració pròpia

Tot i que des del Museu hi ha certs serveis que òbviament no es poden oferir, la població d'Oswiecim, municipi que acull el Memorial d'Auschwitz-Birkenau, té una oferta molt variada que ajuda a complementar els serveis del Museu.

Un d'aquests serveis és el d'allotjament. A Oswiecim hi trobem 6 hotels propers al Museu. Cadascun té unes característiques diferents i s'adapten a diversos tipus de necessitats mitjançant una varietat de preus i serveis.

També hi trobem més d'una desena de restaurants propers al Memorial, que ajuden a complementar el bar que es troba a l'entrada del Museu, ja que aquest no ofereix àpats. A més a més, aquesta oferta és molt variada, ja que hi podem trobar des de cuina tradicional, a pizzeries, cuina mediterrània, etc.

Un punt negatiu però, és el fet de que no hi ha cap oficina de turisme a Oswiecim, o si més no, no consta a internet de l'existència física d'aquesta (però sí OnLine). Amb aquesta mancança els turistes poden trobar-se

desemparats i sense tenir la informació necessària, tant pel que busca informació per visitar el Museu, com per aquell que busca complementar la vista al Museu amb la visita d'Oświęcim.

Un punt positiu a tenir en compte, és la proximitat amb la capital, fet que ajuda a que els turistes decideixin visitar el Museu, ja que la distància del Museu amb la capital de Polònia és de només una hora, el que fa que els turistes que visitin la capital, puguin perfectament desviar-se per veure el Museu, ja que la distància a recórrer és petita.

Diverses activitats culturals dutes a terme en altres municipis pròxims també ajuden a complementar les activitats del Museu, com visites a nuclis de pelegrinatge, balnearis, paisatges muntanyosos, etc.

TAULA 12, VENDA I RESERVA D'ENTRADES			
	SI	NO	Comentaris
Reserva OnLine	√		Es pot reservar Online, mitjançant una aplicació de reserves Es pot reservar via correu electrònic
Reserva telefònica	√		Hi ha 3 números de telèfon diferents disponibles per a reservar
Reserva per fax	√		Es pot reservar mitjançant un fax
Reserva al taulell	√		Es pot reservar acudint directament al taulell per reservar en persona
Necessitat de reservar sempre amb antelació		√	Es pot visitar el Museu sense reserva prèvia, però en el cas de voler un guia en un idioma concret es recomana reservar en 15 dies d'antelació
Possibilitat de comprar/reservar d'altres punts des		√	El Museu és l'únic organisme que ven les entrades

Taula, Venda i reserva d'entrades, FONT: Elaboració pròpia

Des del Memorial Auschwitz-Birkenau es facilita el més que es pot l'accés de tots els visitants al Museu. És per això que tenen una gran quantitat de maneres possibles mitjançant les quals reservar l'entrada al Museu, i fins i tot, permeten que sigui possible l'entrada sense cap mena de reserva prèvia. Però per aquells que vulguin reservar, poden fer-ho en persona, per telèfon, OnLine i per fax. Això sí, per reservar l'entrada a les instal·lacions sempre s'ha d'acudir al Museu, ja que no estan associats amb cap altre empresa per a que vengui/reservi entrades en el seu nom.

TAULA 13, ECONOMÍA

	SI	NO	Comentaris
Dependència d'ingressos alienes	√		Dependència de donacions governamentals i altres
Ingressos propis	√		Comporten el 44,8% del total dels ingressos del Museu
Pressupostos ajustats a les necessitats		√	Manca de pressupost per a la conservació Es preveu que a mitjà termini el pressupost disminuirà

Taula, Economia, FONT: Elaboració pròpia

A la pàgina web del Memorial ja mostren que tenen certs problemes econòmics per a poder conservar en bon estat les diferents instal·lacions i exposicions.

Tot i tenir ingressos propis amb la venda del servei de guia i audioguia, podem veure com la seva economia depèn en gran part d'aportacions externes, com les provinents del govern de Polònia, fundacions d'ex presos, ajudes internacionals, donacions privades, etc. Aquest fet, òbviament, és un punt molt negatiu a tenir en compte, ja que no es pot estar constantment pendent de la bona voluntat d'altres organitzacions.

Per altre banda, des del Museu faciliten a tothom qui es submergeixi a la seva pàgina web, quins són i seran els pressupostos de conservació del Museu, on hi podem veure, que a un mitjà termini, aquests van disminuint, el que ens fa pensar, que poder a llarg termini, si el Museu segueix el mateix ritme, haurà de tancar les seves portes per a no acabar de fer malbé les instal·lacions amb aquest nombre de visitants tan elevats que té.

TAULA 14, PROMOCIÓ I DIFUSIÓ

	SI	NO	Comentaris
Fulletons propis	√		Disposen de fulletons informatius i turístics
Pagina web oficial	√		La informació de la web esta disponible en 18 idiomes diferents Informació molt completa
Promoció per part de les Oficines de Turisme	√		A la pagina web de les oficines de turisme la promoció gairebé inexistente per part dels organismes de promoció turística
Campanyes publicitàries o de màrqueting		√	Des del Museu no s'organitza cap mena de publicitat per a atraure visitants
Participació en xarxes socials	√		Tenen una compta a Facebook
Publicacions pròpies	√		Publicació mensual d'una revista informativa de l'estat i els canvis que es duen a terme al Museu
Aparició en altres webs	√		Aparició a la web de la UNESCO com a Museu Patrimoni de la Humanitat
Publicitat indirecte	√		Recreació del Museu en pel·lícules internacionals de gran renom Aparició en diversos documentals referents a l'Holocaust Desenes de llibres publicats amb l'Holocaust com a tema principal

Taula, Promoció i difusió, FONT: Elaboració pròpia

Des del Museu es promocionen bàsicament via internet mitjançant la seva pàgina web o a través de la xarxa social "Facebook", en la que tenen una

compte oberta, en la que hi van actualitzant notícies referents a actes, millores de les instal·lacions, canvis, dates importants, etc.

Per altre banda, també publiquen tríptics informatius per als visitants, i mensualment una revista en la que també informen del dia a dia del Museu, els canvis que es fan al Museu, processos de conservació, memòries de presoners, etc.

A part d'aquestes accions, des del Museu no es du a terme cap mena de campanya publicitària ni de màrqueting per atraure visitants, ja que com anteriorment em comentat, si se'n en duguessin a terme, podrien ser criticades com a un intent de comerciar amb la mort i el sofriment d'aquells qui varen morir a Auschwitz-Birkenau.

Pel que fa a altres entitats de caire turístic, com les oficines de turisme de la zona i nacionals, he pogut comprovar com la publicitat que fan del Museu és mínima, i no se li dona cap mena de protagonisme.

D'una forma involuntària i indirecte, Auschwitz també ha format part d'unes grans campanyes publicitàries al aparèixer en gran diversitat de pel·lícules de gran renom internacional. És una publicitat que indirectament ha fet que Auschwitz sigui, si no el més conegut, un dels camps de concentració més coneguts d'arreu del món.

També s'han publicat molts llibres i s'han fet documentals.

TAULA 15, SENYALITZACIÓ

	SI	NO	Comentaris
Senyalització del municipi a l'Autopista/Carretera Nacional	√		Bona senyalització per arribar a Oswiecim
Senyalització del Museu a l'Autopista/Carretera Nacional		√	No hi ha senyalització marcant que a la sortida s'hi troba el Museu
Entrada del Museu senyalitzada	√		Hi trobem una senyal de grans dimensions indicant l'entrada
Senyalització des de l'entrada al municipi fins al Museu	√		Als carrers principals d'Oswiecim hi ha indicacions per arribar al Museu
Senyalització homogènia dins del Museu	√		Totes les senyalitzacions són negres amb la lletra blanca. S'utilitza el mateix estil de lletra.
Senyalització en bon estat	√		Les senyals es troben en un bon estat de conservació i netedat
Senyalització de les peces	√		Totes les peces estan senyalitzades Informació en 3 idiomes
Senyalització de comportament	√		A l'entrada hi ha un plafó amb els comportaments no admesos i recomanacions pel visitant
Senyalització adaptada a l'entorn	√		Senyalització respectuosa, no invasiva amb l'atmosfera original
Mapes de situació al Museu	√		Orientació constant pel visitant mitjançant gran quantitat de mapes

Taula, Senyalització, FONT: Elaboració pròpia

Pel que fa a la senyalització, poques coses a retreure es poden trobar.

La senyalització referent a la situació del municipi d'Oswiecim és correcte. Hi ha una sortida a la carretera nacional, i esta indicada la seva situació en tot moment de forma clara i precisa, tal i com anteriorment hem mostrat en algunes imatges.

Per altre banda, en referència a la senyalització del Museu, trobem que la única “mancaça” és el fet de que a la carretera nacional no es trobi senyalitzat, juntament amb el nom de la població. Entenc que no és una població, i que no té el grau de rellevància que pot tenir una ciutat, però podem estar segurs de que Auschwitz és molt més conegut nacional i internacionalment que la població en la que es troba. L’atractiu principal de la població i la raó de més pes per a la que els visitants hi acudeixen, és sens dubte Auschwitz-Birkenau, i és per aquesta raó que trobem que hauria d’estar indicat, i per això ho considero un mancaça.

En relació a tots els altres aspectes, la senyalització queda en molt bona posició.

Dintre la població hi trobem constants indicacions de la situació del Museu, i l’entrada d’aquest també esta indicada.

Pel que fa a l’interior del Museu, totes les peces, edificis i exposicions estan senyalitzades i explicades en varis idiomes, exactament en anglès, alemany i Hebreu.

Totes les senyalitzacions tenen el mateix format. Fons negre i lletres blanques. A més a més s’utilitza el mateix tipus de lletra a tots els cartells, el que dona una imatge homogènia i ordenada del Museu.

Un altre detall a tenir en compte, és que no són senyals invasives. No afecten a d’imatge global del Museu, i no es troben situades ni sobre, ni en mig, ni tapant cap part important de les peces. Més aviat queden dissimulades respectant l’entorn i fent que el impacte visual sigui el menor possible, però alhora, són fàcils de localitzar pels visitants. Cal afegir també, que l’estat de conservació de les senyalitzacions és molt bo. Des del departament de conservació del Museu, es dona molta importància a mantenir la senyalització en bon estat, i com podem comprovar, compleixen amb els seus criteris de manteniment.

A més a més, també és important comentar que a l'entrada també hi podem trobar un cartell de comportament, en el que s'hi especifiquen diversos comportaments no permesos dins de les instal·lacions, com per exemple: fumar, menjar, no parlar per telèfon, no anar en banyador, no entrar animals, etc.

TAULA 16, INTERPRETACIÓ

	SI	NO	Comentaris
Audiovisuals	√		Pel·lícula introductòria a l'entrada principal d'Auschwitz I
Fulletons explicatius	√		Inclouen breus explicacions, un mapa i diverses fotografies. Són gratuïts
Diversitat d'idiomes	√		Senyalització general en Anglès, Alemany i Hebreu. Hi ha la possibilitat de tenir els fulletons en varis idiomes Guies disponibles en una gran varietat d'idiomes
Maquetes	√		Varies maquetes representatives d'edificis actualment en ruïnes
Audioguies	√		Disponibles en varis idiomes Obligatòries per aquells que no tenen un guia contractat
Representacions fotogràfiques	√		Hi troben diverses fotografies del camp en funcionament per ajudar a imaginar-se com era
Guies	√		Només guies amb permís del Museu poden dur a terme les explicacions Disponibles en 14 idiomes diferents (Si es reserva amb 15 dies d'antelació) Possibilitat de contractar-ne en 6 idiomes diferents sense reserva prèvia en cas d'existir un grup de mínim 10 persones

Taula, Interpretació, FONT: Elaboració pròpia

Des del Memorial es dona molta importància a que els visitants compreguin correctament l'essència del Museu, és per això que es centren força en que hi hagi una bona interpretació del que es vol transmetre.

Tot just al entrar es dona un tríptic al visitant per a que tingui una informació introductòria del que es trobarà un cop comenci a indagar pel Museu.

Un cop donat el tríptic també s'ofereix l'oportunitat de veure un vídeo de 15 minuts en el que es veuen imatges reals de l'alliberació dels camps, en el que també hi ha una veu en off que explica la història d'Auschwitz.

També s'obliga al visitant a contractar el servei d'un guia o una audioguia per tal de que la informació rebuda sigui la que des del Museu es creu que és la més veraç i correcte.

És important comentar, que tant els tríptics, guies i audioguies, estan disponibles en varis idiomes diferents per tal de que la informació que contenen pugui arribar i ser enteses per un nombre més elevat de persones.

Per altre banda també hi ha varies maquetes a les exposicions que juntament amb unes fotografies dels edificis de quan aquests estaven en funcionament, ajuden a interpretar les runes i imaginar com eren els edificis ara ja desapareguts.

ANÀLISIS DAFO

Un cop fet l'anàlisi general, podem veure més fàcilment quines són les debilitats, amenaces, fortaleeses i oportunitats del Museu.

Per una banda podem destacar el xoc del descontrol de les visites futures amb la capacitat de càrrega del Museu i la consegüent ràpida degradació de les infraestructures com una de les principals **debilitats** que té el Museu.

També destacar la manca de promoció i publicitat del Memorial, tenint en compte la rellevància dels Camps de Concentració al país, juntament amb la importància històrica dels fets que hi varen tenir lloc.

Com a principals **amenaces** destaca principalment el constant estat de degradació de les instal·lacions i la manca de fons econòmics per a cobrir les despeses de conservació i manteniment.

Pel que fa a les **fortaleeses** és rellevant la bona senyalització del Museu, tant a l'interior com la senyalització necessària per arribar fins a ell. També cal destacar la gran quantitat de recursos d'interpretació que s'apliquen, i la facilitat d'accés que hi té la gent al trobar-se aquests recursos en una gran quantitat d'idiomes diferents disponibles.

Per altre banda, també destacar la proximitat amb la capital i la facilitat d'accés amb transports públics.

En el cas de les **oportunitats**, trobem que el Memorial es troba en una situació favorable pel que fa al interès internacional per la conservació del patrimoni, ja que aquest fet fa que puguin rebre ajudes internacionals per tal de preservar el Memorial. A més a més, cada cop es desperta més en els turistes el interès pel patrimoni cultural, així doncs, properament és probable que el Museu rebi encara més visites motivades pel coneixement històric i cultural

Així doncs, a continuació mostrarem els resultats obtinguts de l'anàlisi:

Taula 17, Anàlisi DAFO

Debitats	Amenaces
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de senyalització a la carretera nacional - No control de les futures visites que es rebran - No accessible per a persones en cadira de rodes - Horari d'hivern reduït - No promoció des de les entitats turístiques - No fan descomptes de cap tipus - Economia i pressupostos dependents d'ajudes externes 	<ul style="list-style-type: none"> - Constant manca de pressupost per la conservació - Constant degradació de les instal·lacions i esplanades - Número de visites en constant augment sense control - Crisis econòmica actual
Fortaleses	Oportunitats
<ul style="list-style-type: none"> - Calendari d'obertura gairebé del 100% - Connexió directe des de la capital - Gran quantitat d'exposicions en bon estat disponibles a ser visitades - Pàgina web oficial amb excel·lent contingut - El Museu és considerat Patrimoni de la Humanitat - Bona senyalització - Gran quantitat de material suport d'interpretació - Informació disponible en molts idiomes tant a la web com al Museu - Proximitat amb dos aeroports - Varietat de transports públics 	<ul style="list-style-type: none"> - Interès creixent pel coneixement de la memòria històrica - Preocupació per part d'organismes internacionals de la protecció del patrimoni tangible i intangible - Creixement del turisme cultural en general, i dels subsegments del turisme vinculats al patrimoni - Increment de d'interès social pel Turisme fosc

Taula anàlisi DAFO, Font: Elaboració Pròpia

8. PROPOSTES

8.1 Introducció a les propostes

Un cop analitzats els diferents àmbits del Museu i destacant allò que hi manca i allò que es té, és quan ens plantegem quines serien les principals accions que s'haurien de dur a terme per tal de millorar l'actual gestió i estat del Museu.

Òbviament el Museu té el que podríem considerar una bona gestió, però també hi hem pogut descobrir que té certes mancances de diferents graus d'importància. És per això que he decidit centrar-me en 4 propostes principals, del que considero que són essencials de solucionar i/o millorar per a un millor funcionament del Museu.

Aquestes propostes d'accions es basen en els següents temes:

- Implantació d'un sistema de reserva i venda d'entrades
- Fi de l'entrada gratuïta al Museu, introducció d'una nova tarifa d'entrada
- Acció de publicitat i promoció del Memorial
- Fer el Museu accessible per a persones de mobilitat reduïda

8.2. Presentació de les propostes

8.2.1 PRIMERA PROPOSTA: Implantació d'un nou sistema de reserva i venda d'entrades

El Memorial es troba en un estat de conservació en constant decadència. Des de la pàgina web oficial i al mateix Museu, ja es fa saber al visitant que es necessita la seva ajuda econòmica per tal de poder conservar en bon estat les esplanades, edificis, ruïnes i les diverses exposicions i col·leccions.

Part d'aquest mal estat és causa del pas dels anys, i de la degradació natural que pateixen els edificis i terrenys que es veuen exposats a la pluja, vent, sorra, sol i altres efectes climatològics. Però també hi ha una gran part d'aquesta degradació que ve donada per la excessiva quantitat de persones que acudeixen diàriament al Memorial.

Des del Museu faciliten les dades de visitants anuals que reben, però en cap moment es veu un estudi referent a la capacitat de càrrega del Museu.

Òbviament però, el fet de rebre més d'un milió i mig de visitants anuals, comporta una gran degradació i una gran inversió en manteniment i conservació, i com anteriorment ja hem comentat, precisament no es té grans fons econòmics dels que disposar.

Un cop analitzat el problema, ens adonem compte de que aconseguir més fons per augmentar el ritme de conservació, és més aviat complicat, i que aquesta no és la millor solució.

Finalment, m'he decidit basar en un exemple que trobem aquí a Espanya, i que és un exemple molt útil alhora de comparar el seu cas amb el d'Auschwitz-Birkenau. Aquest cas és el de l'Alhambra de Granada, que al rebre centenars de visites diàries sense cap mena de control, es va produir una ràpida

degradació. A més a més, aquella situació provocava un gran descontrol, ja que diàriament s'amuntegaven centenars de persones a l'entrada per poder entrar, i es formaven cues inacabables a les portes del Museu, el que també era un caos que no es podia permetre.

Va ser llavors quan varen obrir els ulls i varen adonar-se que no es podia seguir com llavors, si volien conservar aquell valuós patrimoni. Així doncs, el Patronat i l'Associació Pedagògica i Cultural de l'Alhambra, van decidir que a partir de finals del 2007 s'implementaria un nou sistema de reserves.

Aquest sistema de reserves consisteix en que cada dia hi ha un nombre limitat d'entrades disponibles per poder accedir al recinte, fent així que hi hagi un límit de capacitat de càrrega adaptat a les condicions de l'Alhambra, i aconseguint així que no malmetin les instal·lacions de dins del recinte, però que alhora aquestes estiguin obertes als visitants. Òbviament, aquest procés comporta una reserva prèvia de l'entrada, i per tant, un control absolut del número de persones que acudiran aquell dia al recinte. A més a més, així també s'eviten les cues quilomètriques que avanç es formaven a l'entrada, ja que a més de reservar un dia en concret, també s'ha d'entrar a una hora predeterminada.

Dit això, crec que aquest és un sistema de gestió que seria molt interessant d'instaurar a Auschwitz-Birkenau, ja que estem parlant d'un cas molt semblant:

- Alt nombre de visites
- Considerat Patrimoni de la Humanitat
- Situació de ràpida i constant degradació
- Descontrol de visites
- Un dels nodes principals del país del qual és important mantenir-ne les portes obertes al públic

Així doncs, la meva proposta és la implantació d'un sistema de reserves, i per poder aplicar-ho, els passos a seguir són els següents:

1. Primer de tot, s'hauria de fer un estudi de la capacitat de càrrega que té el Memorial, i de les dades extretes, decidir quin seria el nombre de visitants acceptats per dia per tal de no degradar excessivament les instal·lacions.
2. Un cop es té el nombre de visitants diaris que el Museu rebrà, cal organitzar les visites per hora, i per tipus. Amb això el que vull dir, és que cal crear un calendari especial per a cada tipus de visita, ja que no és el mateix dur una visita ordinària d'un parell d'hores, a fer una visita d'estudi que en pot durar 4. Així doncs, farem un calendari adaptat als diferents tipus de visites, per a que no coincideixin tots els visitants a la mateixa hora, ni al mateix lloc.
3. Un cop decidides totes aquestes dades, cal crear un programa de reserva d'entrades per poder portar un control dels visitants diaris, entrades venudes i places lliures.
4. Un cop es té el programa, cal decidir quines seran les vies de reserva que es volen activar. Per aquest apartat crec que les vies ja existents de les que disposen són més que suficients: Correu electrònic, telèfon, fax i acudint personalment al Museu.

Per altre banda però, s'hauria de canviar el format de reserva de guies que apareix a la pàgina web oficial del Museu, per un en el que hi sortís un calendari en el que s'hi pogués veure els dies i hores disponibles en les que es pot visitar el Museu, i poder així reservar directament el dia que es vol, sempre i quan hi hagi places disponibles.

A més a més, en el que la recollida d'entrades representa, es farà a la mateixa taquilla el mateix dia de la visita.

5. Un cop tot el procés de reserva estigui preparat, cal fer-ho saber als visitants. Per tant, farem destacar un avis a la pàgina web 6

mesos avanç de la final implantació d'aquest sistema, perquè la gent tingui temps a assabentar-se d'aquest nou format de reserves.

A més a més, també es publicarà a diaris locals i a premsa internacional, i es farà arribar la informació mitjançant un *mailing* a totes les oficines de turisme i entitats turístiques del país, per a que puguin informar correctament de la nova situació.

6. Durant aquest període d'adaptació, ja es començaran a dur a terme les futures reserves seguint el nou format de gestió de reserves.
7. Un cop el termini de sis mesos hagi expirat, **totes** les reserves es duran a terme amb el nou sistema de gestió.

Un cop el procés de creació i implantació del nou sistema de reserves estigui acabat i en marxa, tant sols queda dur a terme un procés de control per assegurar-nos que tot funcioni correctament. A més a més, gràcies a aquest control podrem detectar s'hi sorgeixen problemes i, en cas que fos necessari, fer els canvis necessaris al sistema per tal de que s'adapti a les noves necessitats.

La implantació d'aquest sistema, no només ens ajudarà a tenir un control dels visitants i a evitar la ràpida degradació de les instal·lacions, sinó que també farà que es redueixin les despeses de manteniment i conservació, ja que el impacte dels visitants serà molt menor.

Per altre banda, cal comentar, que els familiars de les víctimes i ex-presos d'Auschwitz-Birkenau, estaran exempts d'aquesta nova norma, i tindran lliure accés qualsevol dia de l'any en el que el Museu romanguí obert.

Taula 18: QUADRE RESUM, PROPOSTA 1	
Concepte: Implantació d'un nou sistema de reserva i venda d'entrades	
ÀMBIT	Venta i reserva d'entrades
<ul style="list-style-type: none"> MOTIVACIÓ DE L'ACCIÓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Millorar l'estat de conservació del Museu - Evitar l'aglomeració de visitants - Portar un pre-control dels visitants diaris - Disminuir les despeses en conservació i manteniment
<ul style="list-style-type: none"> ACCIÓ 	<ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un nou sistema de reserva i venda d'entrades - Campanya de <i>Mailing</i> per avisar del nou sistema que s'implementarà
<ul style="list-style-type: none"> TEMPORALITZACIÓ 	Mitjà termini
<ul style="list-style-type: none"> PREU APROXIMAT 	<p>2.400€</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació del nou programa de reserves ajustat a les necessitats: 2.000€ - Instaurar el nou programa de gestió de reserves a la pròpia pagina web: 400€

Taula acció d'implantació d'un nou sistema de venda i reserva d'entrades,

Font: Elaboració pròpia

8.2.2 SEGONA PROPOSTA: Nova tarifa d'accés a Auschwitz-Birkenau

Un dels punts més febles que té el Museu, és la seva economia insuficient per cobrir totes les necessitats de manteniment i conservació.

Des del Museu es va decidir no cobrar entrada, però varen fer que la contractació d'un guia o una audioguies fos obligatori. Però veient la situació actual del Museu, creiem que aquesta gratuïtat hauria d'acabar, ja que es necessita recaptar diners amb els que conservar i mantenir les instal·lacions.

És per això que proposo fer l'entrada de pagament.

L'entrada seria d'una petita xifra de 12 zlotys, el que equivaldria aproximadament a 3 euros. Crec que és un preu raonable i accessible per a la gran majoria dels visitants, i que per altre banda, aportarà de mica en mica, una gran ajuda per a les tasques de conservació.

No creiem que aquest augment del preu d'entrada suposi un problema a l'hora de que els visitants acudeixin al Museu, ja que fins hi tot he pogut comprovar en més d'un fòrum d'opinió, com la gran majoria dels usuaris es sorprenen en assabentar-se de que l'entrada sigui gratuïta. Això indica que estarien disposats a pagar en el cas que fos necessari.

Per altre banda, cal comentar, que els familiars de les víctimes i ex-presos d'Auschwitz-Birkenau, estaran exempts d'aquesta nova norma, i tindran lliure accés qualsevol dia de l'any en el que el Museu romanguí obert.

Taula 19: QUADRE RESUM, PROPOSTA 2

Concepte: Nova tarifa d'accés a Auschwitz-Birkenau	
• ÀMBIT	Tarifes i polítiques de preus
• MOTIVACIÓ DE L'ACCIÓ	Recaptar fons pel manteniment i conservació de les instal·lacions
• ACCIÓ	Implantació d'una nova tarifa d'entrada
• TEMPORALITZACIÓ	Curt termini
• PREU APROXIMAT	Cost lligat al nombre d'entrades venudes Impressió d'un talonari d'entrades personalitzat:

Taula acció publicitat i promoció, Font: Elaboració pròpia

* Les dades referents als preus han estat obtingudes de la pàgina web <http://www.imprentaonline.net>, una empresa espanyola que es dedica a la impressió.

8.2.3 TERCERA PROPOSTA: Publicitat i Promoció

Tot i éssers conscients de que podríem caure en la crítica popular d'estar comerciant amb la mort d'altres persones, crec que és important fer cert resó de l'existència del Museu. No tant per aconseguir més visites i en conseqüència més ingressos, sinó per tal de donar al Museu la importància que mereix.

Com anteriorment hem comentat, amb prou feines es parla del Museu des dels diferents òrgans turístics del país, i un crec que un museu de tal importància com és Auschwitz-Birkenau, que fins i tot ha estat considerat Patrimoni de la Humanitat, hauria de tenir més importància a les pàgines web de turisme.

He pogut comprovar com a les pàgines web de turisme de Polònia es dona una informació mínima, molt general, i que a més a més, es troba amagada. Les referències del Museu mai es troben situades a la pàgina principal, i per trobar quelcom referent al Museu s'ha de buscar i rebuscar, ja que sembla ser, que no consideren que es tracti d'un node important del país, quan en realitat, Polònia és més coneguda pels camps de concentració que per cap altre recurs turístic.

Un cop situada la mancança, crec necessari fer una llista de *Mailing* on hi constin totes les entitats turístiques del país, per tal d'informar-los de la importància que promocionar l'existència i situació dels camps de concentració polonesos. Ja no centrant-ho tant en Auschwitz-Birkenau, ja que també n'hi ha d'altres de gran importància, com per exemple seria el camp de Treblinka, sinó que enfocant-ho als camps de concentració polonesos en general, ja que són de gran atractiu turístic.

En aquest correu electrònic hauríem de fer arribar també la màxima informació possible referent a Auschwitz-Birkenau, i demanar que es doni més protagonisme a aquest recurs turístic a les pàgines web, per tal d'aconseguir que arribi a un número més gran de turistes.

Una altre acció que formaria part d'aquesta proposta, és la de adjuntar als correus electrònics un text en el que s'informés de la possibilitat de sol·licitar material escrit de suport per a informar als visitants. És a dir, que a totes aquelles oficines de turisme, i altres entitats turístiques que ho sol·licitin, fer-los arribar els fulletons de benvinguda que es dona a l'entrada del Museu.

Taula 20: QUADRE RESUM, PROPOSTA 3	
Concepte: Campanya de <i>Mailing</i>	
• ÀMBIT	Publicitat i promoció
• MOTIVACIÓ DE L'ACCIÓ	Ampliar la informació turística referent a Auschwitz a les pàgines web d'entitats turístiques, i situar-la en una posició de més fàcil accés
• ACCIÓ	- <i>Mailing</i> a les oficines turístiques i altres empreses de caire turístic - Enviament de fulletons informatius a aquells qui ho sol·licitin
• TEMPORALITZACIÓ	Curt termini
• PREU APROXIMAT	- <i>Mailing</i> : Cost zero - Enviament de fulletons: 5'5€ Imprimir fulletó: 50 unitats, 2'5€

Taula acció publicitat i promoció, Font: Elaboració pròpia

* Les dades referents als preus han estat obtingudes de la pàgina web oficial de Correus d'Espanya www.correos.es, i de la pàgina web <http://www.imprimaonline.com>, una empresa espanyola que es dedica a la impressió OnLine.

8.2.4 QUARTA PROPOSTA: Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda

Sóc conscient de que adaptar un Museu necessita d'una gran inversió econòmica, i que en el cas d'Auschwitz encara més ja que esta format per gairebé 200 hectàrees de terreny i desenes d'edificis, la majoria d'ells de dues plantes. Però crec que és essencial adaptar les instal·lacions per a que tothom que ho desitgi pugui visitar el Museu i les seves exposicions, tot i que això comporti una despesa important, tenint en compte la precària economia del Museu. No podem negar ni dificultar l'accés a aquells qui tinguin dificultats de mobilitat, mentre ens sigui possible fer quelcom per arreglar-ho.

Els problemes principals que trobava a l'hora d'adaptar el Museu, és la por a fer malbé les estructures mitjançant la instal·lació d'elevadors de cadires de rodes i que l'amplada de les escales no és la suficient per a poder-les instal·lar, però finalment vaig trobar la crec que és la millor solució, ja que respecta les infraestructures, no ocupa gaire espai, i ajuda a les persones minusvàlides a accedir als segons pisos:

La solució més adaptada a les necessitats de tothom que he trobat, és la compra d'una cadira puja escales, ja que és una solució còmoda i econòmica, a la vegada que evita modificar l'estructura del Museu per a fer-ho adaptable per a persones amb discapacitats físiques. A més a més, no ocupen gaire espai, i tenen la característica d'aportar estabilitat i seguretat a aquell qui l'utilitza.

És una cadira de rodes de petites dimensions i que fan més fàcil l'accés a segones plantes per a persones amb mobilitat reduïda, que no requereix adaptar l'estructura de l'edifici per a la seva utilització.



*Cadira puja escales PEM ASIENTO,
Font: www.validasinbarreras.com*

Cal tenir en compte però, que es necessita l'ajuda d'una segona persona per a estirar de la cadira i poder així pujar els esglaons.

Per aquells que desitgin utilitzar aquest servei **gratuït**, hi haurà dues opcions:

- Utilització de la cadira amb l'ajuda d'un acompanyant que hagi acudit al Museu amb l'usuari en qüestió.
- En el cas d'acudir al Museu de forma individual, o amb acompanyants que es vegin incapaços de realitzar els esforços per a pujar al minusvàlid, avisar amb antelació al Museu per tal de que aquest els pugui facilitar un acompanyant, o el guia mateix (depenent de l'ocasió), per a que sigui l'encarregat d'ajudar a pujar i baixar la cadira.

Cal especificar, però, que la cadira es mou automàticament gairebé al 100%, ja que funciona amb bateria i comandaments de pressió, el que fan que l'esforç per part de l'acompanyant, sigui el mínim.

Taula 21: QUADRE RESUM, PROPOSTA 4

Concepte: Implantació de Cadires puja escales	
• ÀMBIT	Accessibilitat
• MOTIVACIÓ DE L'ACCIÓ	Adaptar les instal·lacions per a que siguin accessibles per a aquelles persones que vagin en cadira de rodes o tinguin altres problemes de mobilitat
• ACCIÓ	Compra de Cadires Puja escales
• TEMPORALITZACIÓ	Curt termini
• PREU APROXIMAT	Aproximadament 4.100€ per cadira

Taula acció accessibilitat, Font: Elaboració pròpia

9. CONCLUSIONS

Després d'haver realitzat un profund anàlisi de la gestió del Memorial d'Auschwitz-Birkenau, finalment es pot afirmar que he assolit l'objectiu de conèixer com és el seu sistema de gestió i entendre'n el funcionament.

Val a dir que la seva gestió està molt ben plantejada, i si més no, la gran majoria de les accions que duen a terme deixen visible la marca d'un gran esforç i estudi previ.

Tenen un impecable sistema d'interpretació i senyalització, ja que des del Museu vetllen per a que els visitants compreguin l'essència del Memorial i el que aquest pretén transmetre. Però amb aquest sistema d'interpretació no és suficient per a considerar que la gestió del Museu és bona, i és aquí, on analitzant els diversos àmbits en els que es divideix el Museu on he pogut observar diversos punts més febles a la gestió.

Primerament, he pogut observar que un punt molt important per a qualsevol entitat o empresa és essencial, era més que precari: Publicitat i màrqueting. Des del Museu no es du a terme cap mena de campanya publicitària o estratègia de màrqueting per atraure als visitants, i fer-los coneixedors del producte que ofereixen. Així doncs basant-me en les característiques del Museu i l'ètica moral que tenen, he proposat un seguit d'accions per a potenciar aquest àmbit, tot respectant el pensament del Museu. Aconseguint així una promoció per al Museu, que li doni i remarqui, tant nacional com internacionalment, la importància i reconeixement que mereix.

Altrament, també em va xocar el fet de que tot i rebent més d'un milió i mig de visitants anuals, cap de les instal·lacions del Museu estiguessin adaptades per a persones amb mobilitat reduïda. Com és possible que no hi hagués cap mena de facilitat d'accés a segones plantes per a les persones amb problemes de mobilitat? Per una banda, em preguntava que la raó d'aquesta rellevant debilitat, no fos la por a danyar les estructures. Així doncs, vaig trobar la solució

en una cadira que puja escales automàticament, la qual soluciona el problema de l'accessibilitat per a aquest segment de visitants.

Un altre aspecte molt important a destacar, són els problemes econòmics que tenen per dur a terme una bona conservació i manteniment de les seves instal·lacions. Aquest és el principal problema a solucionar, ja que un mal estat de les instal·lacions comporta el tancament del Memorial, quelcom inacceptable. És per tant, que una de les principals accions ve donada per aquest fet. S'havia de trobar una solució amb la qual aconseguir conservar el Memorial i aconseguir fons econòmics per dur-ho a terme, sense haver de tancar les portes del Museu. Després de molt indagar, dues accions varen aportar-me la solució a aquest gran problema. Per una banda, la primera acció consisteix en l'aplicació d'una petita tarifa d'entrada, aconseguint així més ingressos per a la conservació, però que alhora al aquest preu no ésser gaire elevat, no comporta que els visitants es fessin endarrere alhora de plantejar la visita al Museu. En segon lloc, l'altre acció consisteix en l'aplicació d'un sistema de reserves de l'entrada, per tal de tenir un control dels visitants que acudiran diàriament al Museu, posant un límit d'entrades depenent de la capacitat de càrrega que aquest pugui aguantar. Aconseguint frenar la ràpida degradació del Museu a causa dels milers de persones que acudeixen a Auschwitz-Birkenau, i d'aquesta manera, alhora de frenar aquesta vertiginosa degradació, també reduir els pressupostos de conservació.

És molt important tenir en compte, que un cop dutes a terme totes aquestes accions, és essencial portar un control del progrés dels canvis establerts, per tal d'assegurar-nos del seu bon funcionament, i en el cas que sigui necessari, realitzar canvis per a que les accions s'adaptin al funcionament del Museu.

Per concloure, considero que amb l'aplicació de les accions motivades per aquest projecte, es podrien assolir els objectius proposats al començar el projecte, i aconseguir així millorar la situació actual del Museu arreglant les debilitats i potenciant els punts forts del seu actual sistema de gestió.

10. BIBLIOGRAFIA

- Alberch, Ramón, Pere Freixas, Emili Massanas. *Arxiu: L'arxiu d'imatges. Propostes de classificació i conservació*. 1a ed. Museus Documentació. Girona: Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura, 1996.
- *Alhambra*. Ed. Asociación Pedagógica y Cultural Alhambra. 2009. Alhambra. 9 juny 2011.
www.alhambra.org
- Alquézar, Ramón. *La segona Guerra Mundial: La configuració del món actual*. Barcelona: Graó, 1988.
- Assumpta Roig, Maria, Gabriel Alcalde, M^a Dolors Maset. *Observar i gestionar el patrimoni dels museus*. 1a ed. Girona: Universitat de Girona, 1995.
- *Auschwitz. Els nazis i la solució final*. Dir. Detlef Siebert. 2005. DVD. BBC, 2005.
- Bedford, Neal et al. *Lonely Planet: Polònia*. 2a ed. Barcelona: Geoplanet, 2008
- Bibliografías i vidas: Buscador de biografías. 2011. 30 Juny 2011.
<http://www.biografiasyvidas.com/>

- *Building peace in the mind of men and women*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. 2011. UNESCO. 27 Maig 2011.
www.unesco.org
- *Does dark tourism deserve its reputation as immoral or unethical?*. Esma Holden. Home & Style. 19 Maig 2011.
<http://www.suite101.com/content/does-dark-tourism-deserve-its-reputation-as-immoral-or-unethical-a293392#%20ixzz1Hssveb2I>
- Garcia, Diego (2002). Aplicación de Gestión de museos. (Tesi doctoral, Universitat de Girona, 2002). PFC-EPS, Enginyeria Tècnica. Informàtica de Gestió.
- *Ground Zero. Museum Workshop*. 2011. Ground Zero. 25 Juny 2011.
<http://www.groundzeromuseum.com/home.html>
- *Hiroshima pace site*. Hiroshima pace Memorial Museum. 2011. 25 Juny 2011.
http://www.pcf.city.hiroshima.jp/index_e2.html
- Jorge. "Auschwitz". jorge@polonia-es.com. 28 gener 2005. 23 juny 2011.
<http://www.polonia-es.com/component/content/article/2052.html>
- *Kigali Memorial Center*. 2011. 25 Juny 2011.
<http://www.kigalimemorialcentre.org/old/index.html>

- Kofman, Sarah. *El desprecio de los judíos: Nietzsche, los judíos, el antisemitismo*. 2a ed. Colecció Delos. Barcelona: Ediciones del Serbal, 1990.
- Malcom, Foley, John Lennon. *Dark Tourism: The attraction of the death and disaster*. 1a ed. Londres: Cengage Learning Business Press, 2000.
- *Memorial and Museum Auschwitz-Birkenau*. 2011. 25 Gener 2011.
<http://en.auschwitz.org.pl/m/>
- Museo estatal Auschwitz-Birkenau: Críticas. 2011. Tripadvisor. 1 juliol 2011
<http://www.tripadvisor.com>
- *Muzeum Walki i Meczestwa Treblinka*. 2011. Mazowsze. 25 Juny 2011.
<http://www.treblinka.bho.pl/>
- *Oswiecim*. Municipal Sports and Recreation Center in Oswiecim. 2011. MOSIR. 2 Juny 2011.
- *Oswiecim*. StayPoland. 28 Maig 2011
<http://www.staypoland.com/oswiecim-es.htm>
- Poliakov, León. *Historia del antisemitismo: Des de cristo hasta los judios de la corte*. 2a ed. Buenos Aires: Siglo XX, 1968.

- Prager, Dennis, Joseph Telushkin. *Why the Jews?: The reason for antesemitism*. 1a ed. New York: Touchstone 2003.
- Ribas i Bruguera, Maria. *Públic en els museus: L'estudi de públic i l'avaluació com a eines de gestió*. 1a ed. Museus. Documentació, 15. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura, 1995
- *Tuolsleng Museum*. 25 Juny 2011.
<http://www.tuolslengmuseum.com/index.html>
- *Urgell, Núria* (2006) Anàlisi de la gestió turística del Museu de l'Art de la Pell de Vic (Treball de fi de carrera, Universitat de Girona, 2006). TFC, Turisme.

“MILIONS DE PERSONES AL MÓN SABEN EL QUE VA ÉSSER AUSCHWITZ, PERÒ ENCARA PERSISTEIX LA QÜESTIÓ FONAMENTAL: MANTENIR A LA MEMÒRIA DE LA GENT EL FET DE QUE NOMÉS DEPÈN D’ELLS QUE UNA TRAGÈDIA AIXÍ ES REPETEIXI ALTRE VEGADA.

NOMÉS LES PERSONES PODEN PROVOCAR-HO I NOMÉS LES PERSONES SÓN CAPACES D’EVITAR-HO.”

Professor Wladyslaw Bartoszewski, Antic presoner d’Auschwitz-Birkenau