

2020-2021

Zerbitzu Kartaren testu osoa hemen kontsulta dezakezu:  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) eta [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

# ZERBITZU KARTA MUSEO SAREA

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:  
**BizkaikOA EPEF /**  
**Kulturako Zuzendari Nagusia**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*



# GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta testu osoa jasotzen duen agirian:

- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

## BISITALDI GIDATUAK



Foru museoek bisitaldi gidatuak eskaintzen dituzte euren erakusketa iraunkorrak eta aldi baterakoak erakusteko. Zenbait museotan, derigorrezkoa da bisitaldi gidatua erakusketa iraunkorra ikustatzeko.

## ERAKUSKETAK



Kalitate handiko erakusketa iraunkor eta aldi baterakoak herritarrengana helarazteko moduko programa bat, Bizkaiko kultura ondarea nahiz gizartearentzat interesgarriak diren bestelako gaiak zabalduko dituena.

## IKERKETAK ETA IKERTZAILEENTZAKO ZERBITZUA ETA ARGITALPENAK



Museoek ikerketak burutzen dituzte museo bakoitzeko gaiekin lotuta dauden Bizkaiko kultura eta ondare arloko alderdiei buruz.

Museoek zerbitzu egiten diete museo bakoitzarekin eta euren bildumekin lotuta dauden gaietan sakondu nahi duten ikertzaileei.

Museoek argitalpenak kaleratzen dituzte egindako ikerketak herritarren eskura hel daitezen.

# GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta testu osoa jasotzen duen agirian:

- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

## ZAHARBERRITZEA ETA ZAINZEA



Museoak arduratzen dira barnean gordetzen dituzten piezak eta objektuak zaharberritu eta zaintzeaz.

## JARDUERA DIDAKTIKOAK



Jarduera antolatua (hitzaldiak, mintzaldiak, mintegiak, agerraldiak, tailerrak...), museoen gaiekin, bildumekin eta aldi baterako erakusketa programatuekin lotuta.

## AISIALDIKO JARDUERAK



Jolas-jarduera antolatua (probatze- eta dastatze-saioak, zinema-saioak, kontzertuak...), museoen gaiekin, bildumekin eta aldi baterako erakusketa programatuekin lotuta.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## BISITALDI GIDATUAK

### GURE KONPROMISOAK

Aurrez erabiltzaileen eskaera jaso ondoren eskaintako bisitaldi gidatu guztiak **gauzatzea**, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Gauzatutako bisitaldi gidatuen ehunekoa (%)
- Bisitaldi gidatuei dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

## ERAKUSKETAK

### GURE KONPROMISOAK

Erakusketa eta eduki interesgarri eta erakargarriak **eskaintzea** Bizkaiko Foru Aldundiaren museo sarean, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz BFAren museo sarean ikustatzeko moduan dauden erakusketei eta edukiei dagokienez.

Urtean, gutxienez aldi baterako 10 erakusketa egitea eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

- Egindako aldi baterako erakusketa kopurua.
- Bisitaldiei dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## IKERKETAK ETA IKERTZAILEEN ZERBITZUA ETA ARGITALPENAK

### GURE KONPROMISOAK

Urtean, gutxienez 3 ikerketa burutzea, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Burututako ikerketa kopurua
- Ikerketei dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

## ZAHARBERRITZEA ETA ZAINTZEA

### GURE KONPROMISOAK

Museoaren funtsa egoki zaharberritu eta zaintzea egoera onean **mantentzeko** eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Ikertzaileen asebetetze maila balioztatuz museoaren funtsaren zaintze eta zaharberritze egoerari dagokionez.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## JARDUERA DIDAKTIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

Urtean, gutxienez 50 tailer eskaintzea haur eta familientzat eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Urtean, makineria eta lanbide arloan gutxienez 200 erakustaldi egitea eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Urtean, gutxienez 10 mintzaldi gauzatzea eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Haur eta familientzat gauzatu diren tailerren kopurua.
- Tailerrei dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

- Makineria eta lanbide arloan egindako erakustaldi kopurua.
- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz makineria eta lanbide arloko erakustaldiei dagokienez.

- Gauzatutako mintzaldi kopurua.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## AISIALDIKO JARDUERAK

### GURE KONPROMISOAK

Urtean, gutxienez 25 jarduera burutzea aisialdi arloan eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Burutu diren aisialdiko jarduera kopurua.
- Aisialdiko jarduerari dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## ZERBITZU GUZTIAK

### GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileak modu pertsonalizatu, atsegin, eta profesionalean artatzea hizkera argia eta ulergarria erabiliz, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Informazio liburuxkak erabiltzaileen **eskura jartzea** gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez.

Erabiltzaileen beharretarako egokia den ordutegian **irekitzea** museoa, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Bizkaiko kultura ondarea **hedatzea**, egun seinalatuetan eta ospakizun egunetan museoetara doako sarrerak eskainiz.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Erabiltzaileen asebetetze maila balioztatuz museoeko langileen aldetik jasotako arreta pertsonalizatuari, tratu atsegin eta profesionalari eta erabilitako hizkera argi eta ulergarriari dagokienez.

- Museoen % 100ean edukitzea informazio liburuxkak gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez.
- Informazio liburuxkak gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez edukitzeko helburuaren ez-betetzeen kopurua.

- Museoen irekitzeko ordutegiari dagokionez erabiltzaileek lortutako asebetze maila balioztatuz.

- Museoetara doan sar daitezkeen egunen kopurua.



# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen argirian.

## ZERBITZU GUZTIAK

### GURE KONPROMISOAK

Bizkaikoaren **webgunean** Foru Aldiaren museo guztien kokapena **edukitzea**, bertan museoak daudeneko herria/hiria, helbide zehatza eta iristeko modua adieraziko direlarik.

Museoen sarrera tarifen moten **berri ematea** webgunearen bitartez.

Webgunearen bitartez informazio argia, espezifiko eta gaurkotua **eskaintzea**, gertatzen diren aldaketak eta berrietasunak azaltzen dituen, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Ondokoei buruzko **informazioa ematea** telefonoz, aurrez aurre eta Bizkaikoaren webgunearen bitartez: museoaren edukia eta ordutegia eta jardueren programa.

Informazio eskaerak **erantzutea** 15 egun baliodun baino gutxiagoko epean.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

- Webgunean seinaleztatutako museoen ehunekoa (%).
- Dagokien herrian/hirian seinaleztatutako museoen ehunekoa.

- Museoetan erabilgarri dauden sarrera tarifen motak.

- Webguneako informazioari eta horren gaurkotzeari dagokienez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

- Museoetatik jakinarazten den informazioari lotutako ez betetzeen kopurua.

- Informazio eskaerak erantzuteko behar diren egunen kopurua.

# GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila webgune hauetan argitaratzen da:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke museoetan bertan eskuragarri dagoen formularioaren bitartez, edo [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %90 15 egun balioduneko epean, gehienez, erantzungo dira eta gainerako %10a, gehienez, 30 egun balioduneko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

## ZERBITZU GUZTIAK

### GURE KONPROMISOAK

Museoetarako sarbidea erraztea, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

Museoa garbitasun egoera bikainean mantentzea, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 8,5 baino gehiagoko puntuazioa lortzea.

### NOLA NEURTZEN DUGU?

• Museoetara eta geletara sartzeko erraztasunari dagokionez erabiltzaileek lortutako asebetze maila balioztatuz.

• Museoen garbitasunari dagokionez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**BizkaikOA EPEF /  
Kulturako Zuzendari Nagusia**

—  
M<sup>º</sup> Díaz de Haro kalea 11,1.  
48013 BILBO  
Tel.: 944 066 341  
bizkaikoa@bizkaia.eus  
www.bizkaikoa.bizkaia.eus



Irakurketa Erraza