



CARTA GUGGENHEIM BILBAO MUSEOAREN ZERBITZUEN KARTA 2024-2025

Lehen edizioa: 2023ko abendua
Arlo arduraduna: Bisitarientzako Zerbitzuak

GUGGENHEIM BILBAO

Misioa

Guggenheim Bilbao Museoaren misioa da arte modernoa eta garaikidea biltzea, kontserbatzea eta ikertzea eta Artearen Historiaren testuinguruan erakustea, hainbat ikuspegitatik eta ikusleria zabal eta askotarikoari zuzenduta, artea eta arteak ordezkatzeko dituen balioak ezagutzen eta horietaz gozatzen laguntzeko, arkitekturako obra enblematiko baten esparruan, Guggenheim Bilbao Museoen Sarearen funtsezko pieza gisa eta Euskal Herriaren bizitasunaren sinbolo izanik.

Zerbitzuen Kartaren xedea

Museoak bisitariekiko dituen konpromisoak formulatzea eta ezagutzera ematea.

Helburu horiek betetzen direla berresteko, erakundeak Karta honen auditoria egiten du urtero, lortutako emaitzak argitaratzearekin batera; era horretan, Museoak ematen dituen zerbitzuetan aplikatu daitezkeen hobekuntza-arloak identifikatzen dira.

Museoaren zerbitzuak

Guggenheim Bilbao Museoaren bisita planifikatzeko informazioa, Programazio artistikoa, jarduera osagarriak eta gainerako zerbitzuak; hala nola, Museorako eta jardueretarako sarrerak online erosteko aukera:

<https://www.guggenheim-bilbao.eus>

Programazio artistikoa

Bilduma iraunkorra

Aldi baterako erakusketak



Konpromisoa eta Neurketa

Urtean gutxienez 6 erakusketa programatzea, publiko zabalak arte modernoaren eta garaikidearen Historiako artista erreferenteak ezagutu ditzan

Programatutako erakusketa-kopurua



Hezkuntza-jarduerak

Publiko desberdinentzako jarduerak

Gizarte-egoera ahulean dauden edo premia bereziak dituzten kolektiboek artea hurbiltzeko ekimenak

Programa soziokulturalak eta sozializazio-osagai gehigarri bat duten diziplina artistikoak

Doako bisita gidatuak, eskusiboak, “Guggenheim Bilbao”

Doako audiogida 6 hizkuntzatan



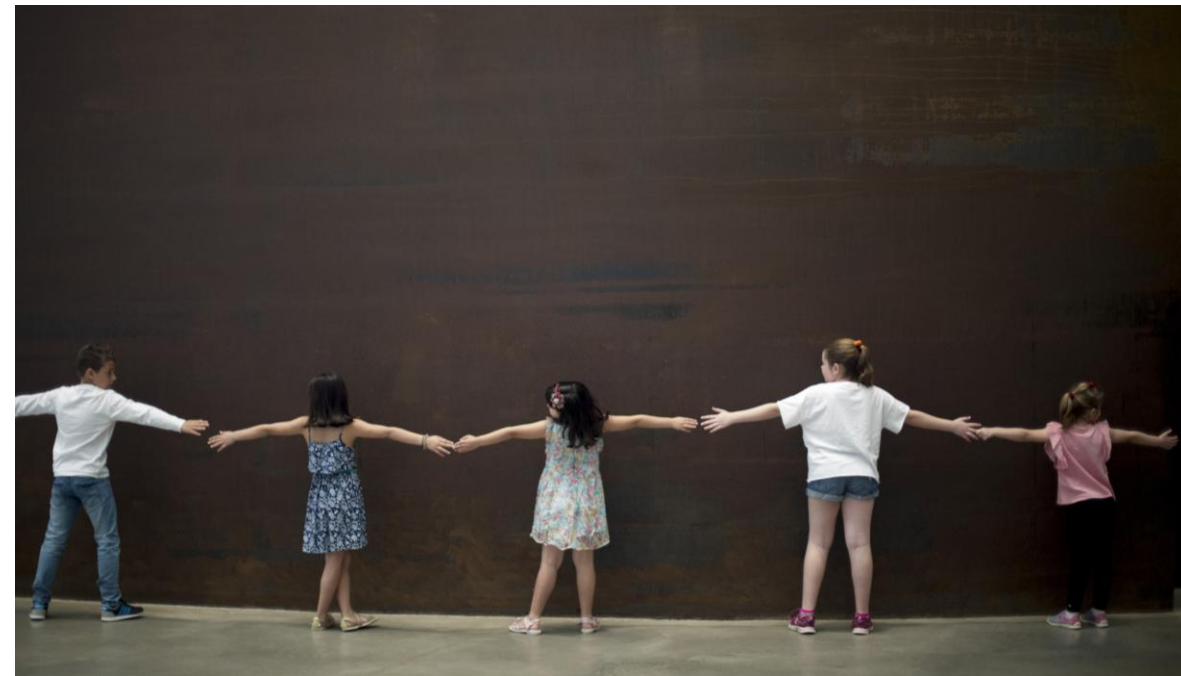
Konpromisoak eta Neurketa

Urtean gutxienez 800 jarduera programatzea ikasleentzat

[Urtean ikasleentzat egindako jarduera-kopurua](#)

Urtean gutxienez 250 jarduera programatzea familientzat

[Urtean familientzat egindako jarduera-kopurua](#)



Hezkuntza-jarduerak



Konpromisoak eta Neurketa

Gutxienez 70 jarduera programatzea publiko orokorrarentzat

Urtean publiko orokorrarentzat egindako
jarduera-kopurua

Gizarte-izaerako 200 jarduera programatzea gutxienez

Urtean egindako jarduera sozialen kopurua



Hezkuntza-jarduerak



Konpromisoak eta Neurketa

Gutxienez 10 jarduera soziokultural programatzea

Urtean egindako jarduera soziokulturalen kopurua



Bisitarientzako zerbitzuak

Hainbat leihatila, Arropazaindegia, aterki-ontziak

Harremanetan jartzeko hainbat bide publikoarentzat eta lotutako kolektiboentzat

Antolaketa irisgarria [<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad>]



Konpromisoak eta Neurketa

Arreta pertsonalizatua ematea Museoko mahaietan nahiz telefono-lineen bidez

Arreta pertsonalizatua lan egiten duten pertsonen kopurua, Museoko mahaietan nahiz telefono-lineetan

Bisitarientzako Zerbitzuko langileen adeitasunaren inguruan gutxienez 8 puntutik gorako balorazioa lortzea

Bisitarientzako Zerbitzuko langileen adeitasunaren inguruan gogobetetze-inkestan eskuratutako batez besteko puntuazioa

Jasotzen diren kexa eta iradokizunei erantzun eta konponbide zehatza ematea batez beste 10 eguneko epean

Jasotako kexa eta iradokizunei erantzuna ematen inbertitutako egunen batez bestekoa

Bisitarientzako zerbitzuak

GUGGENHEIM BILBAO

ACTIVIDADES



Del 12 de abril al 14 de julio, 2024

CURSO DE ARTE ONLINE: MÁS ALLÁ DEL "ARTE POP"

Curso

En familia

En escena

Cursos y talleres

Art & Music

Online

Visitas

Amigos

Educadores

Wellbeing

Konpromisoak eta Neurketa

Web guneko informazioa eguneratuta izatea

[Web gunean sartzen diren jarduera berrien kopurua](#)

UNE 170001 Irisgarritasun Unibertsalaren ziurtagiria mantentzea

[UNE 170001 Irisgarritasun Unibertsalaren Ziurtagiria berritzea](#)



Community

Museoko Komunitatea, hainbat kolektibo biltzen dituen [Lagunak, Jarraitzaileak, Hezitzaileak]; horiek onurak eta abantailak izaten dituzte



Konpromisoak eta Neurketa

Communityko kideei Museoak antolatutako jarduerari, proposamenei eta erakusketari buruzko informazioa ematea

Lagunei eta Jarraitzaileei urtean bidalitako buletin digitalen kopurua

Kolektibo horri zuzendutako jarduera eskusiboak egitea sustatzea eta kalitatezko online edukiak sortzea

Web guneko eremu pribatura igotako jarduera eskusiboen eta online edukien kopurua, Museoaren Lagunei eta Jarraitzaileei zuzendutakoak

Community

Museoko Komunitatea, hainbat kolektibo biltzen dituen [Lagunak, Jarraitzaileak, Hezitzaileak]; horiek onurak eta abantailak izaten dituzte



Konpromisoak eta Neurketa

Hiru hilean behin buletina bidaltzea Hezitzaileei, Museoarekin lotutako jarduera, erakusketa edo albisteekin

Community Hezitzaileei urtean bidalitako buletin digitalen kopurua

Jarduera eksklusiboak egitea sustatzea eta kalitatezko online edukiak sortzea Community Hezitzaileak kolektiboarentzat

Web guneko eremu pribatura igotako jarduera eksklusiboen eta online edukien kopurua, Community Hezitzaileei zuzendutakoak

Denda-Liburudenda

Eraikinean inspiratutako produktuak, diseinu-objektuak, dekorazioa, bitxiak, ehunak, liburuak, etab.

Online denda [<https://tienda.guggenheim-bilbao.eus>]



Konpromisoak eta Neurketa

Museoaren irudiarekin lotutako artikulua diseinatzea, bisitaz gogoratu ahal izateko

Museoaren irudiarekin lotuta, urtean salgai dauden artikuluen berrien kopurua

Urtean Museoak programatzen dituen erakusketen artean, gutxienez erakusketa bateko artikulua bezeroen eskura jartzea

Denda-Liburudendan saltzeko artikulua egiteko kontuan hartu diren erakusketen kopurua



Argitalpen-jarduera – Argitalpenak

Programazio artistikoarekin batera doazen eduki artistikoak eta didaktikoak

Erakusketa-katalogoak

Museoaren arkitekturari eta funts artistikoei buruzko liburuak

Beste edizio batzuk (material didaktikoak, gidak, liburuxkak)

Euskarazko eduki artistikoen Artitz gordailu digitala

[<https://www.guggenheim-bilbao-artitz.eus/>]



Konpromisoak eta Neurketa

Programazio artistikoko erakusketekin lotutako katalogoak egitea

Egindako katalogo-kopurua

Artitz gordailu digitala aberastea Museoaren jardueren inguruan euskaraz egindako eduki artistikoekin

Erakusketa-jardueraren inguruan euskaraz egindako dokumentu-kopurua, urtean Artitz gordailu digitalera gehitutakoena



Liburutegia eta funts dokumentalak

Bildumako edo ikertzaileentzako erakusketetako artistei buruzko funts bibliografikoa

Funts bibliografiko informatizatua [<https://guggenheim-bilbao.absysnet.com>]

Ordenagailu eramangarriak eta Interneterako doako sarbidea



Konpromisoak eta Neurketa

Dokumentu-funtsetara sartzeko eskaerei erantzutea, jasotzen direnetik gehienez bi egun balioduneko epean

Dokumentu-funtsetara sartzeko egindako eskaerakopurua, jasotzen direnetik gehienez bi egun balioduneko epean erantzundakoena eta kopuru osoaren gaineko portzentajea



Konpromisoen betetze-mailaren komunikazioa

Konpromisoak betetzearen gaineko emaitza Museoaren web gunean argitaratzen da urtero:

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/>

Halaber, hemen kontsulta daitezke honako hauek:

- Aplikak daitekeen legeria
- Erabiltzaileek Museoaren zerbitzuen gainean dituzten eskubideak eta betebeharrak
- Kartaren gainean egindako aldaketak



Zuzentzeko neurriak

Bisitariak eta erabiltzaileak uste badute Guggenheim Bilbao Museoak Karta honetan hartutako konpromisoak ez dituela bete, e-maila idatz dezakete helbide honetara:

información@guggenheim-bilbao.eus

Erantzun bat jasoko dute idatziz, gehienez 30 egun balioduneko epean, eta, hala badagokio, antzemandako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango zaio.

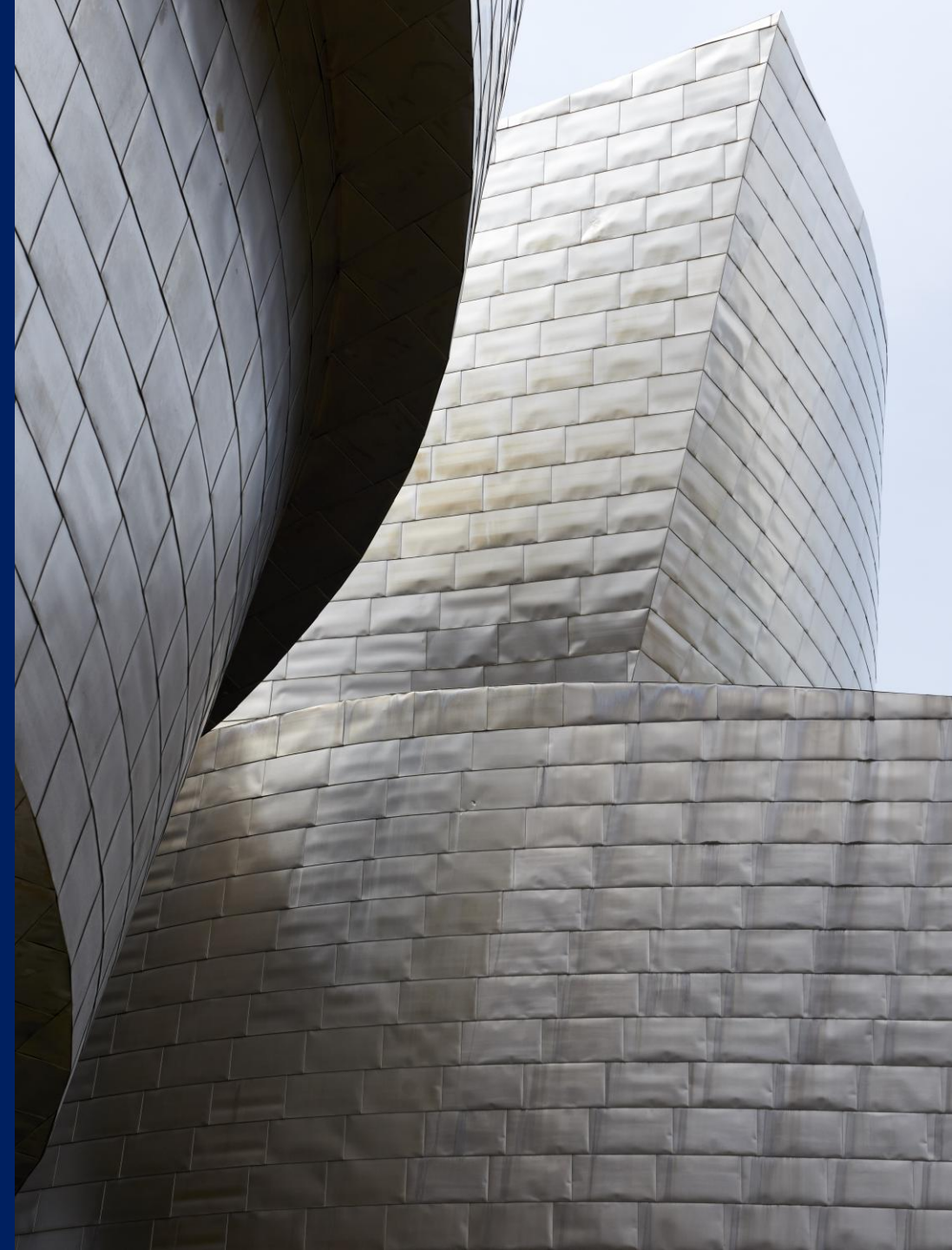
Karta honetako konpromisoak betetzea ezinezkoa bada, Bisitariantzako Zerbitzuak egoera hori zuzenduko du bisitariak eta erabiltzaileak ez kaltetzeko.



Bisitarien eta erabiltzaileen parte-hartzea

Museoko bisitariek eta erabiltzaileek zerbitzuak emateko lanen hobekuntzan parte hartu ahal izango dute honako hauen bidez:

- Kexak eta iradokizunak egitea, Zerbitzuen Karta honetan Aurreikusitakoaren arabera
- Bisitarien eta erabiltzaileen gogobetetze-maila ezagutzeko Museoak eskura dituen tresnak
- Bisitarien Zerbitzuarekin komunikatzeko Karta honetan adierazitako bideak



Kexak eta iradokizunak

Bisitariek eta erabiltzaileek Museoaren zerbitzuen funtzionamenduaren gaineko erreklamazioak, kexak, iradokizunak eta zorionak aurkeztu ahal izango dituzte era honetan:

- Aurrez aurre, Museoaren Informazio eta Community Mahaian
- Sarrera online erositakoan, bisitaren ondoren posta elektronikoaren bidez jasotako gogobetetze-galdetegian iruzkin bat utzita
- Bisitariarentzako Zerbitzuarekin komunikatzeko dauden bide ezberdinen bidez: informacion@guggenheim-bilbao.eus,
[+34 944 35 90 00](tel:+34944359000) eta [+34 944 35 90 80](tel:+34944359080)

Era berean, hala nahi izanez gero, Bisitarien Informazio eta Zerbitzurako taldearen aholkuak jaso ahal izango dituzte horiek egiteko.

Behin kexa edo iradokizuna planteatuta, pertsonak hori aurkeztu izanaren egiaztapena jasoko du komunikazio baten bidez. Ondoren, dagokion azterketa egin eta gero, ezarritako epearen barruan emango zaie erantzuna egindako kexa eta iradokizunei.



Informazio orokorra

Abandoibarra etorbidea n.º 2, 48009 Bilbao

Ohiko ordutegia	asteartetik igandera, 10:00etatik 19:00etara
Aste Santua eta uda	astelehenetik igandera, 10:00etatik 20:00etara
Egun bereziak	abenduak 24 eta 31: 10:00etatik 17:00etara
	abenduak 25 eta urtarrilak 1: itxita

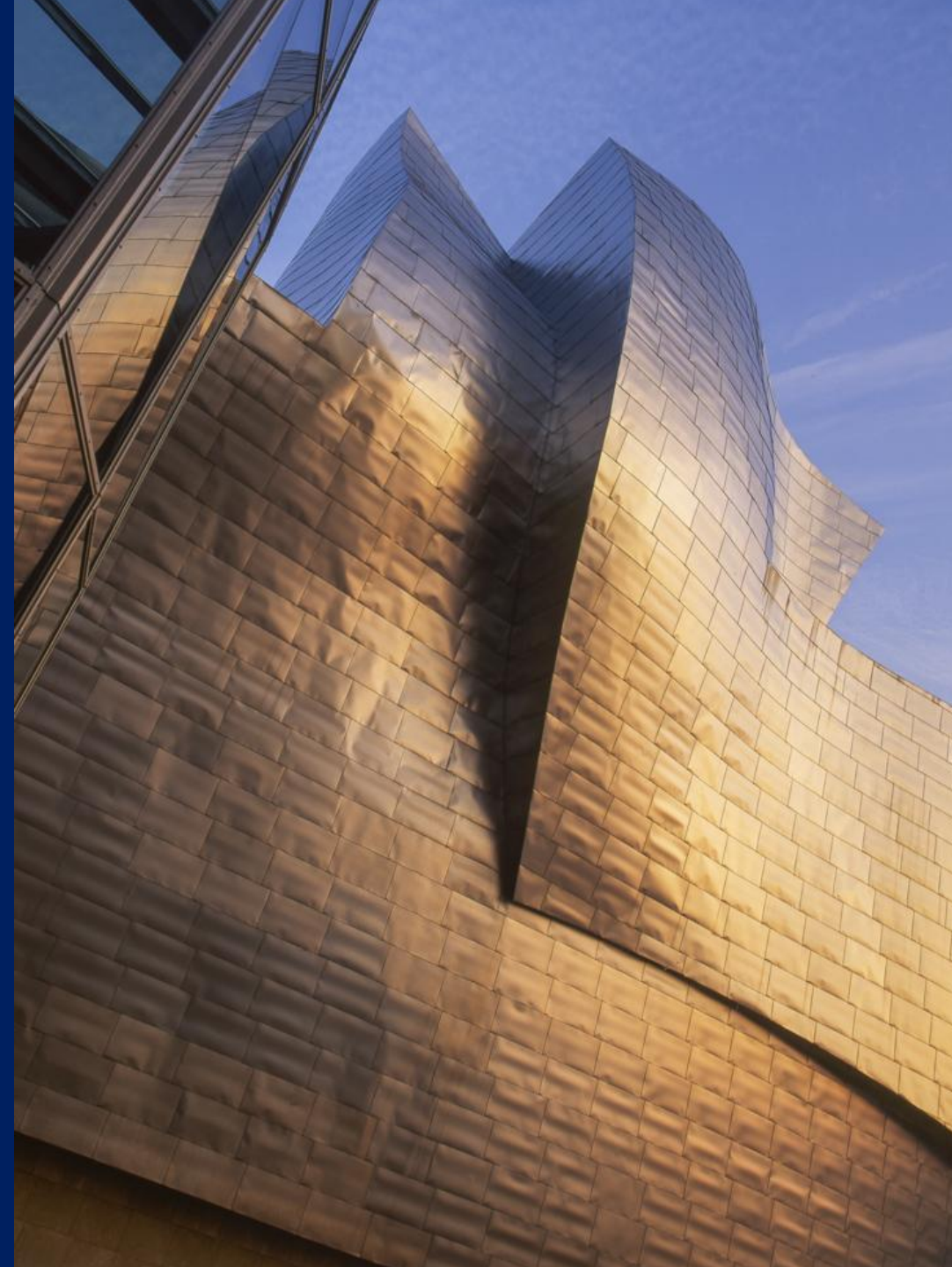
Tarifa ezberdinak daude bisita-egunaren eta bisitariaren profilaren arabera: Doakoa: Museoaren Lagunak, 18 urtetik beherakoak eta ERDU programaren (langabezian dauden pertsonak) onuradunak

Sarrera guztietan audiogida sartzen da

Ez da onartzen jada jaulkitako sarreren itzulketarik

Informazio eguneratua

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>



Sarbidea

Autobusa -Bilbobus

- 01, 10, 13, 18 eta A7 lineak geltoki honetan: “Museo 1 / Henao”
- 13, 27, 38 eta 48 lineak geltoki hauetan: “Errekalde etorbidea 31 eta 11” eta “Errekalde zumardia 12”
- 11 eta 71 lineak geltoki hauetan: “La Salve / Igogailua” eta “Campo Volantín / La Salve”

Metroa

- “Moyua” geltokia, “Ercilla-Guggenheim” irteera

Trena

- RENFE, “Bilbao Abando” geltokia
- ET/FV, “Atxuri (Bilbao)” geltokia

Tranbia

- “Guggenheim” geltokia





GUGGENHEIM BILBAO MUSEOAREN ZERBITZUEN KARTA