

# GUGGENHEIM BILBAO

GUGGENHEIM BILBAO MUSEOAREN

ZERBITZUEN KARTA

2024–2025

1. edizioa

2023ko abendua

GUGGENHEIM  
BILBAO

# GUGGENHEIM BILBAO

Kartaren arlo arduraduna: Bezeroarentzako arreta

## Aurkibidea

1.	MUSEOAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK ETA HELBURUAK .....	4
2.	MUSEOAREN ZERBITZUAK .....	5
2.1.	Programazio artistikoa .....	5
2.1.1.	Bilduma .....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2.	Aldi baterako erakusketak .....	5
2.2.	Hezkuntza- eta kultura-zerbitzuak .....	6
2.2.1.	Hezkuntza-jarduerak .....	6
2.2.2.	Hezkuntza- eta gizarte-programak .....	6
2.2.3.	Kultura-jarduera osagarriak .....	6
2.2.4.	Bisita gidatuak.....	7
2.2.5.	Audiogidak.....	7
2.3.	Bisitarietzako arreta .....	7
2.4.	Community .....	9
2.4.1.	Museoaren Lagunak .....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.2.	Jarraitzaileak .....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.3.	Hezitzaileak.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5.	Zerbitzu osagarriak.....	10
2.5.1.	Argitalpen-jarduerak (Argitalpenak).....	10
2.5.2.	Liburutegia eta funts dokumentalak .....	11
2.5.3.	Denda-Liburudenda.....	11

# GUGGENHEIM BILBAO

2.5.4.	Kafetegia eta jatetxeak.....	<b>11</b>
3.	BISITARIEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK.....	<b>12</b>
3.1	Eskubideak.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2	Betebeharrak .....	¡Error! Marcador no definido.
4	BISITARIEN ETA ERABILTZAILEEN PARTE-HARTZEA.....	<b>14</b>
5	APLIKA DAITEKEEN ARAUDIA .....	<b>14</b>
6	KEXAK ETA IRADOKIZUNAK.....	¡Error! Marcador no definido.
7	KALITATE-KONPROMISOAK.....	<b>15</b>
8	KONPROMISOEN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK .....	<b>18</b>
9	IRISGARRITASUNA .....	<b>21</b>
10	ZUZENTZEKO NEURRIAK .....	¡Error! Marcador no definido.
11	INFORMAZIO OSAGARRIA.....	<b>21</b>
11.1	Kokapena eta sarrera .....	<b>21</b>
11.2	Ordutegiak.....	<b>21</b>
11.3	Museoarekin harremanetan jartzea .....	<b>22</b>
11.4	Tarifak .....	<b>23</b>

# GUGGENHEIM BILBAO

## 1. MUSEOAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK ETA HELBURUAK

Guggenheim Bilbao Museoa sortu zen Euskal Administrazioen eta Solomon R. Guggenheim Foundation erakundearen arteko lankidetzaren paregabeari esker. Gaur egun, instituzioak asmo handiko aurreikuspenak gainditu ditu maila artistiko eta kulturalean, eta Bilboko hiriaren eta ingurune hurbilaren hirigintza, ekonomia eta gizartea biziberritzen lagundu du modu apartan.

Gainera, museoaren nazioarteko sareko kide izatearekin, Guggenheim Museoetako funts artistiko guztiak biltzen dituen Bilduma Iraunkor zabala eskura dezake, Bilboko Bilduma Propioko lanak barne. Lan horiek elkarren osagarri dira, eta, oro har, arte modernoaren eta garaikidearen ikuspegi zehatzagoa eta osoagoa eskain dezakete.

Museoaren programazio artistikoan, Bilduma Iraunkorreko aurkezpenak ez ezik, kalitate handiko eta aldi baterako erakusketak ere biltzen dira, herritarrei gure garaiko artearen ikuspegi zabal eta dinamikoa emateko konbinatuz.

Museoaren eraikina Bilboko hiriaren ikono ezaguna da, titaniozko, harrizko eta kristalezko eskultura handia, Frank Gehry arkitektoak diseinatu. Galeria batzuek forma harrigarriak dituzte eta beste batzuk forma erregularrekoak dira, eta metalezko lore itxurako sabai-leiho zenital batez koroatutako Atrio handi baten inguruan artikulatzen dira.

Ikusgai dagoen artearen eta espazioen berezitasun eta aldakortasunaren artean sortzen den elkarrizketa konplexu eta aberasgarriak museo-erloko esperientzia paregabea eta errepikaezina eskaintzen du Guggenheim Bilbao Museoa.

Museoaren web orrian (<https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico>) erakundearen informazioa jasotzen da; hots, Guggenheim Bilbao Museoaren Misioa, Ikuspegia, Asmoa eta Balioak.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2. MUSEOAREN ZERBITZUAK

Guggenheim Bilbao Museoaren bisita planifikatzeko informazio guztia, programazio artistikoa, jarduera osagarriak eta gainerako zerbitzuak <https://www.guggenheim-bilbao.eus> web orrian aurkitzen dira, Museoarako eta jardueretarako sarrerak *online* erosteko aukera eta guzti.

Web gunea 2022an eguneratu zen, erakundearen 25. urteurrenarekin batera, eta esperientzia murgiltzailea, bisuala eta zirrargarria eskaintzen du, artea ezagutzen eta arteaz gozaten lagunduz, publiko desberdinekiko elkarreragina sustatzeaz gain.

### 2.1. Programazio artistikoa

#### 2.1.1. Bilduma

Hasieratik, Guggenheim Bilbao Museoak artelan esanguratsuez osatutako Bilduma garatu du. XX. mendeko bigarren erditik hasi eta gaur egun arte, bertako, nazioko eta nazioarteko arte-panoramako artista moderno eta garaikide ezagunen adibide garrantzitsuak biltzen dira funts horietan.

Gainera, Guggenheim Bilbao Museoa Guggenheim Museoen Nazioarteko Sareko kidea denez, Solomon R. Guggenheim Museum, Peggy Guggenheim Collection, Guggenheim Abu Dhabi eta Guggenheim Bilbao Museoaren beraren artelan guztiak biltzen dituen Bilduma Iraunkor zabala eskuratzeko aukera du. Funts horiek elkarren osagarri dira, eta, oro har, arte modernoaren eta garaikidearen ikuspegi zehatzagoa eta osoagoa eskaintzen dute.

#### 2.1.2. Aldi baterako erakusketak

Programazio artistikoaren barnean, Museoak urteko erakusketa-egutegi dinamikoa eskaintzen du, eta Bilduma Iraunkorreko aurkezpenez eta kalitate handiko eta aldi baterako erakusketa-multzo anitzez osatzen da. Oro har, erakusketa horiek egungo artearen oinarriak sakontzen dituzte, publiko zabal eta anitzari nazioarteko eszenako panoramikak eskaintzearekin batera, Artearen Historiaren testuinguruaren barneko ikuspegi askotatik.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.2. Hezkuntza- eta kultura-zerbitzuak

### 2.2.1. Hezkuntza-jarduerak

Guggenheim Bilbao Museoak jarduera ugari eskaintzen ditu, publiko desberdinen arabera diseinatuak.

#### Publiko orokorra

Guggenheim Bilbao Museoak hitzaldiak, konferentziak, dantza-emanaldiak, soinu esku-hartzeak, performanceak, kontzertuak, zinema-proiektzioak, ikastaroak eta tailerrak programatzen ditu, Bildumako erakusketen eta obren edukia sakondu eta zabaldu nahi duten helduentzat.

#### Haurrak eta familiak

Adin ezberdinetako haurrentzat eta haiekin batera doazen helduentzat tresna, espazio eta programa espezifikoko gisa sortutako jarduerak museo-erloto esperientzia lagunkoiaz eta aberasgarriaz gozatzeko modu ugari eskaintzen dituzte.

#### Ikasleak

Escola-munduak parte hartzeko hainbat jarduera eta programa eskura ditzake, Museoak ikasleentzat zein irakasleentzat diseinatu baititu, haien interesen, denboraren edo beharren arabera. Gainera, Museoak baliabide eta erreminta digital mordera jartzen du azken horien eskura.

### 2.2.2. Hezkuntzako gizarte-programak

Museoak hezkuntza-jarduerak antolatzen ditu egoera ahulean dauden edo premia bereziak dituzten kolektiboekin, eta horien helburua da artea guztiengana hurbiltzea, bazterketarik egin gabe. Era horretan, tokiko gizarte-erakundeak gonbidatzen ditu artea eta sormena ongizate, gaitasunen garapen eta gizarte-konexio handiagoa lortzen laguntzeko modu gisa hartzera, parte-hartzaileei nahiz haien familiei onura emanaz.

### 2.2.3. Kultur arloto jarduera osagarriak

Jarduera kultural osagarriak sortu dira ekimenen programazio bat eskaintzeko asmoarekin, publikoari adierazpen eta diziplina artistiko ugari eskainiaz —arte eszenikoak, musika, zinema, dantza, etab.— batzuetan, gainera, sozializazio-osagai eta guzti.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.2.4. Bisita gidatuak

Guggenheim Bilbao Museoak bisita gidatu desberdinak eskaintzen dizkio publikoari:

### Bisita eskusiboak

Bisita hauek langile kualifikatuek ematen dituzte, eta Museoaren eraikinaren arkitektura nahiz erakusketa ezberdinetako obrak jorratzen dituzte.

### Guggenheim Bilbao + bisitak

Ibilbide berezi hauek langile kualifikatuek gidatzen dituzte, eta Museoko erakusketak ezagutzeaz gain, eraikineko leku “sekretuetan” sartzeko aukera ematen dute modu eskusiboan, normalean publikoarentzat ez baitira eskuragarri izaten.

## 2.2.5. Audiogidak

Audiogida zerbitzuak Museora bisita autonomoa egiteko aukera ematen du; izan ere, eraikinaren arkitekturaren ezaugarri nagusiei eta erakusketetako artelan esanguratsuei buruzko azalpenak eskaintzen ditu. Zerbitzu hori doakoa da Museorako sarrerarekin, eta euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez, alemanez eta italieraz eskaintzen da.

Audiogida erabiltzaileen telefono mugikorrean deskarga daiteke QR kodearen bidez. Ildo horretan, Museoak WIFI zerbitzua eskaintzen du. Mugikorrik ez duten edo deskargatzen uzten ez duten pertsonen kasuan, Museoak baditu terminalak, eta herritarrek txarteldegian eskura ditzakete.

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad> helbidean kontsulta daitezke dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako audiogidaren gaineko aukerak.

## 2.3. Bisitarietzako arreta

Herritarrak artatzeko zerbitzu bat du Museoak, eta hori, batez ere, aurrez aurre —txarteldegian eta Informazio eta Community mahaian— nahiz telefono bidez eta *online* eskaintzen da.

### Leihatila nagusiak

Museoak lau leihatila ditu Museoaren Atarian —sarrera nagusian—, eta behar bezala seinaleztatuta daude jendea artatzeko Museorako sarreraren salmentari nahiz hitzaldi, emanaldi, zinema-ziklo, kontzertu eta abar bezalako beste jardueren batzuei dagokienean.

# GUGGENHEIM BILBAO

## Taldeek leihatila

Museoak itsasadarrera begira duen sarreran aurkitzen da, Denda-Liburudendaren irteeraren alboan. Gaur egun, familientzako jarduerak, haurrei zuzendutakoak, erreserbatu dituztenek soilik erabiltzen dute.

## Informazio eta Community mahaia

Museoaren Atarian dago —sarrera nagusian—, behar bezala seinaleztatuta eta desgaitasuna duten pertsonak artatzeko egokitua. Mahai honek hiru funtzio nagusi ditu:

- Hala eskatzen duten bisitariei informazio orokorra ematea.
- Community programan parte hartzen dutenei arreta ematea eta kolektibo horri leihatila-zerbitzua eskaintzea.
- Desgaitasuna duten pertsonen laguntzea, gurpil-aulkian dauden edo garaiera baxua eta begizta magnetikoa duten bisitariarentzat egokituta baitago.

Gainera, gaur egun, erreserba bat egin duten taldeei ematen die zerbitzua; hala nola, bisita gidatuak, eskola-bisitak, kanpoko taldeak edo gidak, Lagunartean, Lagunentzako doako ibilbide gidatuak edo Hausnarketa Partekatutakoak, besteak beste, horiek Informazio Mahaian elkartu behar dutenean.

## Telefono bidezko eta *online* arreta

Museoak telefono-zerbitzua eta posta elektronikoko helbideak ditu bisitariei arreta emateko (ikus Museoarekin harremanetan jartzeko atala), eta horiei kolektibo jakin batzuentzako laguntza espezifikoa gehitu behar zaie, tartean, Museoaren Lagunak eta Jarraitzaileak edo Kide Korporatiboak.

## Arropazaindegia

Museoak arropazaindegi bat du, bisitariak beren berokiak, poltsak edo bestelako objektuak utzi eta eraikinean barrena eroso ibili ahal izateko. Halaber, bertan uzten dira erakusketa-eremuan sartu ezin diren gauzak (ikus Bisitarako arauak atala).

Horrez gain, euria egiten duen egunetan, aterki-ontzi kolektiboak jartzen dira Atarian, bisitariak aterkiak uztera arropazaindegira joan beharrik ez izateko.

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/servicios/guardarropa> helbidean jasotzen da zerbitzu horri buruzko informazio gehigarria.



# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.4. Community

Community Museoaren artearen eta kulturaren inguruko komunitatea da, eta Museoarekin lotutako hainbat kolektibo biltzen ditu. Talde horiek, programa honen bidez, erakundearekin harremanetan jarri eta onurak eta abantailak izan ditzakete.

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/que-es-community> helbidean aurkituko dugu Community programari buruzko informazio osoa.

### 2.4.1. Museoaren Lagunak

Lagunak erakundeak jasotzen duen babes sozialaren isla zuzena dira, bereziki ingurune hurbilenean. Urteko dohaintza bat eginez, Lagunek Museoaren programazio artistikoaz eta hezkuntza-proposamenez goza dezakete lehentasunarekin, eta jarduera eskusiboak ere izaten dituzte. Modu horretan, Museoaren iraunkortasuna bultzatzen eta helburuak lortzen laguntzen dute.

Lagunen Programak atxikitzeko modalitate ezberdinak ditu, emaileen profil ezberdinen arabera, hainbat zerbitzu edo onurarekin.

Talde horretako kide egiteko kudeaketa guztiak *online* egin daitezke, <https://community.guggenheim-bilbao.eus/s/alta> helbidearen bidez, edo aurrez aurre Community Mahaian bertan.

### 2.4.2. Jarraitzaileak

Jarraitzaileak Guggenheim Bilbao Museoan eta, oro har, antolatzen dituen proposamen artistiko eta kulturaletan interesa duten pertsonak dira. Talde hori Communityko kide da, eta doan jasotzen ditu buletin digitalak, informazio osoarekin eta programazioari eta jardueren proposamenei buruzko albisteekin. Horietan lehentasuna dute publiko orokorraren aldean, plazak erreserbatzerakoan.

### 2.4.3. Hezitzaileak

Community Hezitzailean biltzen dira hezkuntzan eta irakaskuntzan hezkuntza- eta prestakuntza-maila guztietan aritzen diren pertsonak eta, gainera, Museoarekin lotuta egoteko interesa dutenak. Kideek baliabide eta eduki mordoak eskura ditzakete *online*. Halaber, onura eskusiboak dituzte; esate baterako, haientzat diseinatutako jardueretan eta programetan parte hartzea.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.5. Zerbitzu osagarriak

### 2.5.1. Argitalpen-jarduerak (Argitalpenak)

Guggenheim Bilbao Museoaren argitalpen-jardueraren helburua da Museoaren Misioa lortzen laguntzea argitalpenen bidez.

Sortu zenetik, argitalpenek publiko espezializatu eta orokorarentzako argitalpen-proiektuak ez ezik, arlo desberdinek behar dituzten mota guztietako barne-edizioak ere biltzen dituzte. Hala ere, eta Zerbitzu Karta honen esparruan, kategoria horietako lehenengoan jasotakoak bakarrik zerrendatzen dira. Beraz, Museoak honako hauek argitaratzen ditu funtsean:

Erakusketa-katalogoak, arte modernoko eta garaikideko artisten lana, mugimenduak edo joerak zabaltzearen. Katalogoetan, besteak beste, kritika, historia eta artearen filosofia, plastika edo pentsamendu garaikidea bezalako arloetako ahots garrantzitsuen idatziak aurkitzen dira, eta ondare artistikoa eta kulturala eta gizartea aberastea bultzatzen dute. Erakusketako katalogoen edizioak hainbat hizkuntzatan egiten dira, batez ere gaztelaniaz eta euskaraz, baina beste hizkuntza batzuetan ere ager daitezke.

Museoaren eraikinaren arkitektura bereziari buruzko liburuak.

Museoaren eta Bilduma Iraunkorraren funts artistikoen inguruko liburukiak; horien helburua da Bildumako obren eta artisten inguruan ikertzea eta ezagutza hori zabaltzea, Guggenheim Museoetako Bildumen osagarritasuna azpimarratuz, hala behar izanez gero. Edizio horiek hainbat hizkuntzatan egiten dira, batez ere gaztelaniaz eta euskaraz, baina beste hizkuntza batzuetan ere ager daitezke.

Beste edizio batzuk; hala nola, material didaktikoak, gidak edo liburuxkak, Museoaren edukien inguruan publikoarentzat informazio erabilgarriarekin. Euskarri inprimatuetan nahiz *online* eskain daitezke, web orrialdearen bidez.

Programazio artistikoarekin batera doazen eduki artistikoak eta didaktikoak, publikoari erakutsitako funtsen gako garrantzitsuenak ematearren. Eduki horiek Museoako aretoetan eta web gunean ere eskura daitezke. Euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez daude.

Jardueraren inguruko urteko memoriak. Web gunearen bidez argitaratzen dira, kudeaketaren gardentasunari eta gobernu onari buruzko alderdiak sakontzeko.

Bestalde, 1997an sortu zenetik, Guggenheim Bilbao Museoak bere euskarri, komunikazio eta edizio instituzional guztietan euskara erabiltzearen inguruko sentsibilitate berezia izan du. Ildo horretan, Museo aitzindaria izan da erakusketa-jarduerari buruz mota askotako materialak euskaraz sortzen, euskara hedatzen laguntzeko eta arte modernoaren eta garaikidearen arloan diskurtsoa euskaraz sortzea bultzatzeko.

Hori dela-eta, Artitz gordailu digitala 2017an sortu zen, Museoaren XX. Urteurrenarekin bat eginez, urteetan zehar Museoak bisitarien eskura eraikineko espazio fisikoetan nahiz *online* jarri dituen

# GUGGENHEIM BILBAO

euskarazko erakusketa-euskarrien parte izan den erakusketa bakoitzaren kontzeptuak eta argudioak jasotzeko. Artitz plataforma <https://www.guggenheim-bilbao-artitz.eus/> web gunean eskura daiteke. Erakusketa-aurkezpen bakoitzarekin handitzen joaten da.

## 2.5.2. Liburutegia eta dokumentu-funtsak

Museoaren Liburutegia arte garaikidean eta Guggenheim Bilduman espezializatuta dago. XX. mendearen bigarren erditik hasi eta gaur egunera bitarteko funtsa biltzen du batik bat, Bilduma Propioa osatzen duten artelanen hasiera kronologikoari dagokion aldia.

Funts bibliografiko zabala du, eta une honetan 13.000 liburuki baino gehiago ditu —batez ere, monografiak eta erakusketa-katalogoak—, gaikako blokeetan zaituta; halaber, aldi baterako erakusketei, Bilduma Iraunkorrari eta artistei buruzko dokumentazioa du, eta erreferentziazko bilduma bat eta CD eta bideoa bezalako beste euskarri batzuetako materialak ere bai.

Liburutegia erabil dezakete soilik Bildumaren parte diren artistekin edo Museoan erakutsi direnekin lotutako arte-arloko ikerketa egin behar duten pertsonak. Liburutegira sartzeko, beharrezkoa da aurrez hitzordua hartzea eta kontsultatuko diren argitalpenak eskatzea. Funts bibliografiko informatizatua helbide honetan eskura daiteke: <https://guggenheim-bilbao.absysnet.com>

Liburutegiak azpiegitura badu norberaren ordenagailu eramangarriak erabiltzeko, eta Internetarako doako sarbidea du.

## 2.5.3. Denda-Liburudenda

Guggenheim Bilbao Museoak Denda-Liburudenda bat du, eta Frank Gehry Museoaren arkitektoak 2014an birkokatu eta birdiseinatu zuen. Atriotik zuzenean sar daiteke, eta bi sarrera independente ere baditu —bat Ataritik eta bestea taldeen gunetik— erakusketa-gunetik igaro nahi ez duten bezeroentzat.

375 m<sup>2</sup>-ko solairu garden batean aurkitzen da, eta zaindutako diseinua eta elementu arkitektoniko bereziak konbinatzen ditu nahita asmatutako eta fabrikatutako altzariekin, produktuen katalogoa osatzen duten artikulu ezberdinak modu esanguratsuan eta irisgarrian erakuste aldera. Eraikinaren formetan inspiratutako sorkuntzek, diseinu-objektuek, dekorazio-piezek, egile-bitxiak, liburuek edo ehun eksklusiboek osatzen dute, besteak beste.

Era berean, Museoak denda bat du *online* <https://tienda.guggenheim-bilbao.eus> helbidean, eta, bertan, Museoaren espazio fisikoan salgai dauden produktuetako asko eros daitezke.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 2.5.4. Kafetegia eta jatetxeak

Guggenheim Bilbao Museoak hiru proposamen gastronomiko eskaintzen dizkie bisitariei; proposamen horien xehetasunak helbide honetan kontsulta daitezke: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/servicios/restaurantes>.

### Kafetegia (Guggenheim Bilbao Taberna)

Kafetegiak pintxoz eta anoaz osatutako karta zabala eskaintzen du, prestaketa eta nahasketa harrigarriez gozatzeko eta jateko modu alternatiboa, kalitateari uko egin gabe.

Terraza ere badu, Museoaren plazan, bisita ondoren atseden hartzeko eta bazkariatz gozatzeko, bisita paregabeekin.

### Bistró Guggenheim Bilbao jatetxea

Bistró Guggenheim Bilbao jatetxeak garrantzi handia ematen dio sukaldaritza libreko estiloari, sustraiei eta kultura baten parte diren plateren oroitzenari lotutakoari, abangoardiako testuinguru batera egokitu direnei, zapoak eta testurak galdu gabe.

Oinarri moduan, aspaldiko errezetak eta saltsak erabiltzen ditu, baina finduak, garatuak eta publikoarentzat egokituak, sukaldaritza zapoetsua eta osasuntsua eta esperientzia gastronomiko informala bilatzen dutenentzat.

- Nerua Guggenheim Bilbao jatetxea

Josean Alija sukaldari-buruak bere estiloa lantzen jakin du Nerua Guggenheim Bilbao jatetxean. Usain gozoa, edertasuna, testura eta zaporea tokiko sukaldaritza oinarriak dira, eta hori baratzeetan, itsasoan eta inguruko baserrietan sortzen da. Produktu bakoitzaren esentzia bilatzen du beti.

Denboraldi bakoitzera egokitzen den kartaz gain, jatetxeak dastatzeko menu bat du.

## **3. BISITARIEN ETA ERABILTZAIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK**

Guggenheim Bilbao Museoak emandako zerbitzuei dagokienean, bisitariak eta erabiltzaileak honako eskubide eta betebeharrak dituzte.

### 3.1 Eskubideak

Bisitariak eta erabiltzaileak eskubide hauek dituzte:

- Museoko langileak errespetuz eta begirunez tratatzea.
- Bisita egin ahal izateko betekizunak eta baldintzak eskura izatea (<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/consejos>), baita *online* erositako sarreretan ere (*print at*

# GUGGENHEIM BILBAO

home).

- Programatutako jardueri buruzko informazio osoa izatea eta bisita hobeto aprobetxatzeko informazio osagarria eskuratzeko, web gunearen bidez edota bisitarietzako arreta-zerbitzuaren bidez.
- Doan edo tarifa murriztuaren bidez sartzea, betiere Museoak horretarako ezarritako baldintzak betetzen badira (<https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>).
- Beharrezko segurtasun- eta higiene-baldintzak izatea.

## 3.2 Betebeharrak

Bisitariak zenbait arau bete behar dituzte Museoan barrena egiten duten ibilbidean, artelanak zaintzeko eta gainerako publikoa errespetatzeko:

- Artelanak ezin dira ukitu, hauskorrak direnez, marruskadura txikienarekin kaltetu baitaitezke. Ezin da erakusketa-galerietara sartu objektu zorrotzekin edo antzekoekin; hala nola, seinaleztatzaileak, boligrafoak, etab. Obren aurrean, zuhurtziazko distantzia izan behar da.
- Museora adingabeekin joanez gero, beti helduen ondoan egotea komeni da, eta obrak ez ukitzeak duen garrantziaren berri eman behar zaie. Ezin da aretoetan barrena korrika eta oihuka ibili, gainerako pertsonen enbarazu egiten baitiegu. Adingabeek lagunduta eta kontrolatuta egon behar dute uneoro, arauak betetzen dituztela bermatzearen.
- Museoan haurtxoei bularra emateko aukera dago eta adingabeei jaten ere bai horretarako egokitutako guneetan (korridoreak eta eserlekuak, betiere erakusketa-guneetatik kanpo).
- Museora ezin da sartu 35 x 35 cm-tik gorako fardel handiekin, aterkiekin, paketeekin, motxilekin edo poltsekin. Objektu horiek arropazaindegian utzi behar dira.
- Debekatuta dago animaliak sartzea, gida-txakurrak eta medikuak agindutako konpainia-animaliak izan ezik.
- Museoan ezin da erre edota ezin dira elikagaiak sartu; galerietan edatea ere debekatuta dago.
- Argazkiak egin daitezke *flash* gabe eta soilik erabilera pribaturako. Baimen horren gaineko salbuespenak seinaleztatu eta/edo adierazi egingo dira.
- Debekatuta dago tripodeak eta selfi makilak erabiltzea.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 4 BISITARIEN ETA ERABILTZAILEEN PARTE-HARTZEA

Guggenheim Bilbao Museoko bisitariak eta erabiltzaileak zerbitzuak emateko lanen hobekuntzan parte hartu ahal izango dute, honako hauen bidez:

- Egokitzen jotako kexak eta iradokizunak egitea, Zerbitzuen Karta honetan aurreikusitakoaren arabera.
- Bisitarien eta erabiltzaileen gogobetetzea ezagutzeko Museoak dituen tresnak.
- Museoaren komunikazio-bideak.

## 5 APLIKA DAITEKEEN ARAUDIA

- 7/2006 Legea, abenduaren 1koa, Euskadiko Museoei buruzkoa.
- 10/2015 Legea, abenduaren 23koa, Jendaurreko Ikuskizunei eta Jolas Jardueri buruzkoa.
- 17/2019 Dekretua, otsailaren 5koa, Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas Jardueren inguruko Legea garatzeko Erregelamendua onartzen duena.
- 119/2019 Dekretua, uztailaren 23koa, Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas Jardueren inguruko Legea garatzeko Erregelamendua onartzen duen Dekretua aldatzen duena.
- 277/2010 Dekretua, azaroaren 2koa, larrialdi-egoerei aurre egiteko zenbait jardura, zentro edo establezimenduri autobabeserako eska dakizkiekeen betebeharrak arautzen dituena.
- 9/2016 Legea, ekainaren 2koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Fundazioei buruzkoa.
- 115/2019 Dekretua, uztailaren 23koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Fundazioen Babeslaritzaren eta Erregistroaren Erregelamendua onartzen duena.
- 17/2001 Legea, abenduaren 7koa, Markei buruzkoa.
- 3/1991 Legea, urtarrilaren 10koa, Lehia Desleialari buruzkoa.
- 2016/679 Erregelamendua (EB), 2016ko apirilaren 27koa, pertsona fisikoak babesteari buruzkoa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- 20/1997 Legea, abenduaren 4koa, Irisgarritasuna sustatzeari buruzkoa.

# GUGGENHEIM BILBAO

- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa, hiri-inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio- eta komunikazio-sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituena.
- 34/2002 Legea, uztailaren 11koa, informazioaren gizarteko zerbitzuen eta merkataritza elektronikoaren ingurukoa.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onartzen duena.
- 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumoko erreklamazio-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexak, erreklamazioak eta salaketak artatzeko prozedurari buruzkoa.

## 6 KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Bisitariak Guggenheim Bilbao Museoaren zerbitzuen funtzionamenduaren gaineko erreklamazioak, kexak, iradokizunak eta zorionak aurkeztu ahal izango dituzte jarraian adierazten diren lekuetan eta moduan:

- Aurrez aurre, Museoan, Informazio eta Community Mahaian.
- Sarrera *online* erositakoan, bisitaren ondoren posta elektronikoaren bidez jasotako gogobetetze-galdetegian iruzkin bat utzita.
- Museoak komunikatzeko dituen bide ezberdinen bitartez.

Bisitariak, hala nahi izanez gero, Bisitarien Informazio eta Arretarako taldearen aholkuak jaso ahal izango dituzte horiek egiteko.

Kexa edo iradokizuna planteatu ondoren, pertsonak kexa edo iradokizuna aurkeztu izanaren egiaztapena jasoko du komunikazio baten bidez. Ondoren, aztertu eta gero, ezarritako epearen barruan emango zaie erantzuna egindako kexa eta iradokizunei.

## 7 KALITATE-KONPROMISOAK

Karta honetan jasotzen diren zerbitzuak Guggenheim Bilbao Museoak emango ditu honako konpromiso hauen arabera:

# GUGGENHEIM BILBAO

## Programazio artistikoa

Arte modernoa eta garaikidea ezagutzen eta horietaz gozaten laguntzea; horretarako, obrak Artearen Historiaren testuinguruan bildu, ikertu eta erakutsiko ditu Programazio artistikoaren bidez, Bilduma Iraunkorreko aurkezpenak eta kalitate handiko eta aldi baterako erakusketak uztartuz.

- Urtean gutxienez sei erakusketa programatzea, arte modernoaren eta garaikidearen historiako artista erreferenteak publiko zabalari ezagutzera emateko.

## Hezkuntza-jarduerak

Museoaren eduki artistikoetarako sarbidea bermatzea, bisitarien eta hezkuntza-kolektiboen beharrei erantzungo dieten bitartekaritza-modu, tresna eta jarduera berriak garatuz; modu horretan, sozializazioa, ikaskuntza eta sormena sustatuko dira.

- Urtean gutxienez 800 hezkuntza-jarduera programatzea ikasleentzat.
- Urtean gutxienez 250 hezkuntza-jarduera programatzea familientzat.
- Urtean gutxienez 70 hezkuntza-jarduera programatzea publiko orokorarentzat.

## Hezkuntzako gizarte-programak

Komunitate artistikoarekiko eta egoera ahulean aurkitzen diren tokiko kolektiboekiko edo premia bereziak dituztenekiko harremana sustatzea, erresilientzia eta arteak giza ongizateari egiten dion ekarpena gizarte osoan sustatzen duten ekimenei balioa emanez.

- Gizarte-izaerako 200 jarduera eskaintzea egoera ahulean aurkitzen diren edo premia bereziak dituzten kolektiboentzat.

## Kultura-jarduera osagarriak

Interes kulturalak dituzten pertsonak Museora erakartzea beren aisialdian, hainbat diziplina artistikoko ekimenen bitartez, lagunekin elkartzeko uneez goza dezaten, erakusketak aldi berean bisita ahal izatearekin batera:

- Urtean gutxienez hamar jarduera soziokultural programatzea.

## Bisitarietzako arreta

Bisitarien gogobetetzea bermatzea zerbitzu eraginkorra eta tratu berezia eskainiz; halaber, esperientzia paregabeak sortzea, kalitate handiko esperientzia bat sortzen laguntzeko, bisita berriak bultzatzeko, bisitariak Museora behin eta berriz joatera animatzeko eta Museoarekin harreman jarraituak ezartzeko.

- Arreta pertsonalizatua eskaintzea Museoko mahaietan nahiz telefono-lineen bidez.
- Jasotako kexa eta iradokizunei erantzuna eta irtenbide zehatz bat ematea, hala badagokie, jaso eta handik 30 eguneko epean gehienez ere.
- Bisitariari arreta ematen dioten langileen adeitasuna 8tik gorakoa izatea gutxienez.



# GUGGENHEIM BILBAO

- Museoaren web orrialdeko informazioa eguneratuta izatea.

## Museoaren Community Lagunak eta Jarraitzaileak

Museoaren gizarte-laguntza sustatzea, leial egiten eta hobeto ezagutzen lagunduko duen sare bat eraikiz, eta hori guztia erakusketa-programazioa, jarduerak eta erakundearen zerbitzuak kolektibo horien interes eta profiletara egokitzeko helburuarekin.

- Hilero buletin bat bidaltzea Lagun eta Jarraitzaileei, Museoarekin loturiko jarduera, erakusketa edo albisteekin.
- Museoaren Lagun eta Jarraitzaileentzat jarduera eksklusiboak sustatzea eta kalitatezko edukiak *online* sortzea.

## Community Hezitzaileak

Artearen, kulturaren eta hezkuntzaren inguruan komunitate handi bat sortzea, lanbidearen eta hezkuntza- eta irakaskuntza-lanaren garrantziaren eta konplexutasunaren inguruan kontzientziario handiagoa izatea sustatzen laguntze aldera.

- Hiru hilean behin buletin bat bidaltzea Hezitzaileei, Museoarekin lotutako jarduera, erakusketa edo albisteekin.
- Jarduera eksklusiboak egitea eta kalitatezko edukiak *online* sortzea sustatzea Community Hezitzaileak kolektiboarentzat.

## Argitalpen-jarduerak (Argitalpenak)

Gizarteari arte modernoa eta garaikidea ezagutzen eta horietaz gozatzen laguntzea, egileen lana, mugimenduak eta joerak ikertuz eta aztertuz; horretarako, aldi baterako erakusketa nagusien katalogoak argitaratzea.

- Museoaren programazio artistikoko erakusketekin lotutako katalogoak egitea.

Bestalde, Museoak bere erakusketa-jarduera garatzean euskaraz egindako eduki artistikoak herritarren eskura jartzea plataforma digitalaren bidez.

- Artitz gordailu digitala aberastea Museoaren erakusketa-jardueraren inguruan euskaraz egindako eduki artistikoekin.

## Liburutegia eta funts dokumentalak

XX. mendearen bigarren erdialdetik aurrerako arte garaikidea ikertzen eta aztertzen laguntzea, Museoaren funts bibliografikoa eta dokumentala eskuratzea erraztuz.

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

## Denda-Liburudenda

# GUGGENHEIM BILBAO

Gizarteari Museoaren bikaintasun- eta kalitate-irudia helaraztea, Denda-Liburudendako bezeroei eskainitako produktuen bidez, haien premiak ase ahal izateko eta, aldi berean, erakundearen autofinantzaketari modu eraginkorrean laguntzeko.

- Museoaren irudiarekin lotutako artikuluak diseinatzea, Museora egindako bisitaren oroigarri gisa.
- Bezeroen eskura jartzea Museoak urtean programatzen dituen erakusketetako baten artikuluak gutxienez.

## Irigarritasuna

Pertsona guztiei erraztea Guggenheim Bilbao Museoak eskaintzen dituen jarduera eta zerbitzuetarako sarbidea.

- UNE 170001 Irigarritasun Unibertsalaren ziurtagiria mantentzea.

## 8 KONPROMISOEN BETETZE-MAILAREN ADIERAZLEAK

Aipatu konpromisoak zenbateraino betetzen diren egiaztatu ahal izateko, Guggenheim Bilbao Museoak adierazle batzuk ezartzen ditu. Adierazle horiek urtero ebaluatzen dira, eta horien emaitza Museoaren web gunean argitaratzen da.

### Programazio artistikoa

- Urtean programatutako erakusketa-kopurua.

### Hezkuntza-jarduerak

- Urtean ikasleentzat programatutako hezkuntza-jardueren kopurua.
- Urtean familientzat programatutako hezkuntza-jardueren kopurua.
- Urtean publiko orokorarentzat programatutako hezkuntza-jardueren kopurua.

### Hezkuntzako gizarte-programak

- Gizarte-egoera ahulean dauden edo premia bereziak dituzten kolektiboek urtean eskainitako gizarte-izaerako jardueren kopurua.

### Kultura-jarduera osagarriak

- Urtean programatutako jarduera soziokulturaleko saioen kopurua.

# GUGGENHEIM BILBAO

## Bisitariantzako arreta

- Arreta pertsonalizatua lan egiten duten pertsonen kopurua, Museoko mahaietan nahiz telefono-lineetan.
- Jasotzen diren gehienez 30 eguneko epean erantzundako kexa eta iradokizunen kopurua eta kopuru osoaren gaineko ehunekoa.
- Bisitariantzako arretako langileen adeitasunaren inguruan gogobetetze-inkestan egindako galderan eskuratutako batez besteko puntuazioa.
- Museoaren jardura berrien kopurua, web gunean argitaratzen direnena.

## Community Lagunak eta Jarraitzaileak

- Lagunei eta Jarraitzaileei Museoarekin lotutako jardura, erakusketa edo albisteekin urtean bidalitako buletin digitalen kopurua.
- Museoaren Lagunei eta Jarraitzaileei eskainitako jardura eskusiboaren kopurua eta web guneko gune pribatura igotako *online* edukien kopurua.

## Community Hezitzaileak

- Community Hezitzaileak kolektiboari Museoaren jardura, erakusketa edo albisteekin urtean bidalitako buletinaren kopurua.
- Community Hezitzaileak kolektiboari eskainitako jardura eskusiboaren kopurua eta web guneko gune pribatura igotako *online* edukien kopurua.

## Argitalpen-jarduerak (Argitalpenak)

- Museoaren programazio artistikoko erakusketekin lotutako katalogoen kopurua.
- Museoaren erakusketa-jarduerarekin loturiko euskarazko dokumentu-kopurua, Artitz gordailuari urtean gehitua.

## Liburutegia eta funts dokumentalak

- Funts dokumentaletara sartzeko eskaera jaso eta gehienez bi egun balioduneko epean erantzundako eskaera-kopurua eta kopuru osoaren gaineko ehunekoa.

## Denda-Liburudenda

- Museoaren irudiarekin lotutako artikulu berrien kopurua, urtean Denda-Liburudendan saltzen jarritakoa.
- Denda-Liburudendan saltzen jartzeko artikuluak egitea eragindako erakusketa-kopurua.

## Irisgarritasuna

# GUGGENHEIM BILBAO

- UNE 170001 Irisgarritasun Unibertsalaren Ziurtagiria berritzea.

## Web orrialdea

- Web orrialdea eguneratuta izatea.

# GUGGENHEIM BILBAO

## 9 IRISGARRITASUNA

Guggenheim Bilbao Museoa munduko lehen erakundea izan zen UNE 170001 Irisgarritasun Unibertsalaren ziurtagiria lortzen. Ziurtagiri horrek zerbitzu eta inguruneetarako irisgarritasun unibertsala bermatzen du erabiltzaile guztientzat. Gainera, etengabeko hobekuntzaren premisapean mantendu da denboran zehar.

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad> helbidean, Museoa erakunde irisgarri bihurtzeko ezarritako neurrien gida jasotzen da.

## 10 ZUZENTZEKO NEURRIAK

Guggenheim Bilbao Museoak Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoak ez dituela bete uste duten bisitariak idatzi bat bidali ahal izango dute Bisitarien Arretarako Departamentura. Ondoren, erantzun bat jasoko dute idatziz, gehienez 30 egun balioduneko epean, eta, hala badagokio, antzemandako akatsa zuzentzeko hartutako neurrien berri emango zaio.

## 11 INFORMAZIO OSAGARRIA

### 11.1 Kokapena eta sarrera

Guggenheim Bilbao Museoa Abandoibarra etorbidean dago, 2. zenbakian, Bilboko erdigunean.

Bi sarrera ditu, eta biak irisgarriak dira mugikortasun urriko pertsonentzat:

- Sarrera nagusia, plaza aldetik, harmailaditik jaitsita edo kafetegiaren ondoan dagoen igogailutik.
- Itsasadar aldera dagoen sarrera, arrapala eta guzti, mugikortasun urriko pertsonentzat.

Liburutegia eta Museoko bulegoak ondoko administrazio-eraikinean daude, Museoaren plazan.

### 11.2 Orduetegiak

Museoaren ohiko orduetegia asteartetik igandera bitartekoa da, 10:00etatik 19:00etara.

Hala ere, Aste Santuan eta udan orduetegia luzatu egiten da, astelehenetik igandera, 10:00etatik 20:00etara.

# GUGGENHEIM BILBAO

Egun batzuetan Museoak ordutegi berezia izaten du:

- Abenduak 24 eta 31: 10:00etatik 17:00etara
- Abenduak 25 eta urtarrilak 1: itxita

Museoaren ordutegiak hemen daude eguneratuta: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>.

## Bulegoak

Museoko bulegoak egun eta ordu hauetan egoten dira irekita: astelehenetik ostegunera, 9:00etatik 14:00etara eta 15:30etik 18:30era; eta ostiraletan, 9:00etatik 15:00etara.

## Liburutegia

Gaur egun, Liburutegia adituek bakarrik erabil dezakete, eta, bertara sartzeko, beharrezkoa da aldezturik hitzordua hartzea (ikus Museoarekin harremanetan jartzeko atala).

### 11.3 Museoarekin harremanetan jartzea

#### Bisitariantzako arreta

Tel. +34 944 35 90 00 – +34 944 35 90 80

informacion@guggenheim-bilbao.eus

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

Informazio eta Community mahaia

#### Hezkuntza

Tel. +34 94 435 90 67

hezkuntza@guggenheim-bilbao.eus

social@guggenheim-bilbao.eus

#### Museoaren Lagunak eta Jarraitzaileak

Tel. +34 944 35 90 80

community@guggenheim-bilbao.eus

Informazio eta Community mahaia

#### Liburutegia eta funts dokumentalak

Tel. +34 944 35 90 00

# GUGGENHEIM BILBAO

actividadescuratoriales@guggenheim-bilbao.eus

## Denda-Liburudenda

Tel. +34 944 03 91 37 (bezeroarentzako arreta 9:00etatik 14:00etara)

tienda@guggenheim-bilbao.eus

## 11.4 Tarifak

### Museoa

Tarifak desberdinak dira kontuan hartuta Museoa zein denboralditan bisitatzeko den eta zein den bisitariaren profila. Sarrera doakoa da Museoaren Lagunentzat, 18 urtetik beherakoentzat eta langabezia dauzkeen pertsonen zuzendutako ERDU programaren onuradunentzat. Hori dela-eta, beharrezkoa da <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas> helbidea kontsultatzea, bisita-eguneari kasu bakoitzean zein tarifa aplikatuko den jakiteko.

Sarrera guztiek audiogida dute.

Jaulkitako sarrerak ezin dira itzuli.

### Hezkuntza- eta kultura-jarduerak

Guggenheim Bilbao Museoak eskaintzen dituen hezkuntza- eta kultura-jarduerak ezberdinen prezioak helbide honetan eskura daitezke: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/actividades>.

### Community

Museoaren Community programan parte hartzeko modalitateen tarifak helbide honetan jasotzen dira: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/que-es-community>.

## 11.5 Nola iritsi?

Guggenheim Bilbao Museora erraz iritsi daiteke garraio publikoan; gainera, irisgarria eta mugikortasun urriko pertsonentzat egokitua da.

Museoaren web gune honetan, Museora garraio desberdinetan iristeko moduari buruzko informazio eguneratua jasotzen da: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/como-llegar>

- Hegazkina
- Trena
- Autobusa
- Tranbia
- Metroa
- Autoa
- Autokarabana

# GUGGENHEIM BILBAO