

ZERBITZU
KARTA

ARABAKO
MUSEOAK
KULTURA ETA KIROL SAILA

araba  álava
foru aldundia diputación foral

ZERBITZU
KARTA

ARABAKO
MUSEOAK

araba  álava
foru aldundia diputación foral

INFORMAZIO OROKORRA

1. Irismena

Arabako Foru Aldundiko Museoen sarea.

2. Erakundearen helburua eta misioa

Arabako Museoen foru sarearen misioa da gizartearentzat eskuragarri jartzea Arabako Foru Aldundiaren menpekoak diren museoek bildumak osatzen dituzten funtsak. Horretarako, modu jasangarrian kudeatzen ditu funtsak osatzen dituzten ondasunen kontserbazioa, erakusketak, ikerketak eta emaitzen hedapena; horrela, ezagutzak eta esperientziak sortzen ditu Arabako kultura ondareaz gozatzeko.

3. Kartaren erakunde arduradunaren identifikazio datuak

Museo eta Arkeologia Zerbitzua. Kultura eta Kirol Saila.

- Museo eta Arkeologia Zerbitzua:
serviciomuseosyarqueologia@araba.eus
- Hezkuntza eta erreserbak:
educacionmuseosyarqueologia@araba.eus
<https://web.araba.eus/eu/hezkuntza-museoak>

INFORMAZIO OROKORRA

4. Zerbitzuen zerrenda

Zerbitzua	Zerbitzuen xehetasunak
INFORMAZIOA ETA ARRETA	– Informazio presentziala eta ez-presentziala ematea museoek edukiari, bildumei, erakusketei eta eskaintzen diren jarduerari eta zerbitzuei buruz, bai bisitariei arreta emateko langileen bitartez, bai foru sareko museoek web orrien bidez, bai bestelako informazio euskarri eta bitartekoen bidez.
ERAKUSKETAK	– Erakusketa iraunkorrak eta aldi batekoak, bildumak ezagutarazteko eta hainbat baliabideren laguntzarekin (museografia, eskuorriak eta bestelako argitalpenak, online katalogoak, audiogidak eta informazio pantailak).
KULTURA JARDUERAK ETA BISITA GIDATUAK	– Bisita libreak eta hitzartutakoak, adin-talde, kolektibo espezifiko edo gai interesgarrietara egokituak. – Herritarrentzat eta kolektibo espezifikoentzat edo ikastetxeetako taldeentzat programatutako jarduerak didaktikoak. – Hitzaldiak eta bestelako kultura jarduerak.
IKERTZAILEEI ETA BESTELAKO ERAKUNDEEI LAGUNTZEA	– Erantzuna ematea kontsulta presentzialei zein ez-presentzialei eta informazio espezializatuko eskaerei, eta laguntza ematea funts museografikoetarako, bibliografikoetarako eta dokumentaletarako sarbidea izateko. – Beste erakunde batzuekin harremanak izatea informazioa trukatzeko, maileguak kudeatzeko, eta erakusketetan eta ikerketa programetan lankidetzan aritzeko. – Unibertsitate praktiketako hitzarmenak.

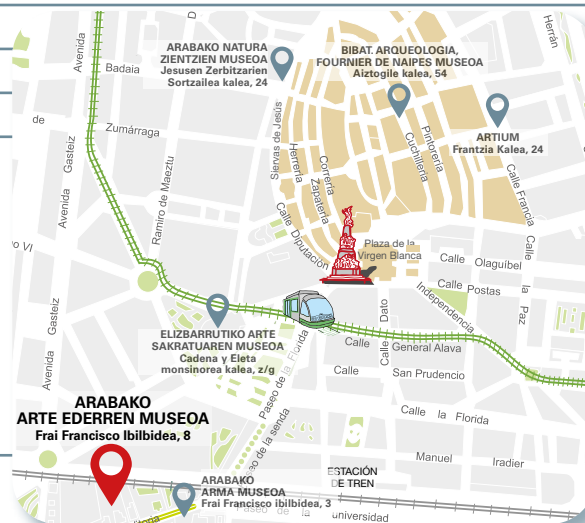
INFORMAZIO OROKORRA

5. Zentroekin harremanetan jartzeko informazioa



ARABAKO ARTE EDERREN MUSEOA
MUSEO DE BELLAS ARTES DE ÁLAVA

Zentroa	Arabako Arte Ederren Museoa
Posta helbidea	Frai Francisco Ibilbidea, 8 – 01007 Vitoria-Gasteiz
Telefona	945 18 19 18
Emaila	museobellasartes@araba.eus
Web orria	www.arteederrenmuseoa.eus
Ordutegia	Asteartetik larunbatera: 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 18:30 Igande eta jaiegunetan: 11:00 – 14:00 Astelehenetan: Itxita (jaiegunetan izan ezik) Asteartetan: Astelehena jaieguna izan bada, itxita

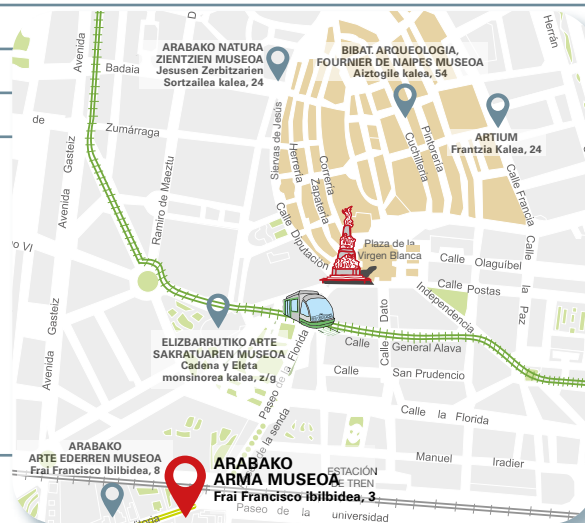


INFORMAZIO OROKORRA

5. Zentroekin harremanetan jartzeko informazioa



Zentroa	Arabako Arma Museoa
Posta helbidea	Frai Francisco ibilbidea, 3 – 01007 Vitoria-Gasteiz
Telefona	945 18 19 25
Emaila	museoarmeria@araba.eus
Web orria	www.armamuseoa.eus
Ordutegia	Asteartetik larunbatera: 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 18:30 Igande eta jaiegunetan: 11:00 – 14:00 Astelehenetan: Itxita (jaiegunetan izan ezik) Asteartetan: Astelehena jaieguna izan bada, itxita



INFORMAZIO OROKORRA

5. Zentroekin harremanetan jartzeko informazioa

Zentroa	Arabako Natura Zientzien Museoa
Posta helbidea	Jesusen Zerbitzarien Sortzailea kalea, 24 – 01001 Vitoria-Gasteiz
Telefona	945 18 19 24
Emaila	mcna@araba.eus
Web orria	www.naturazientzienmuseoa.eus
Ordutegia	Asteartetik larunbatera: 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 18:30 Igande eta jaiegunetan: 11:00 – 14:00 Astelehenetan: Itxita (jaiegunetan izan ezik) Asteartean: Astelehena jaieguna izan bada, itxita



ARABAKO NATURA ZIENTZIEN MUSEOA
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES DE ALAVA

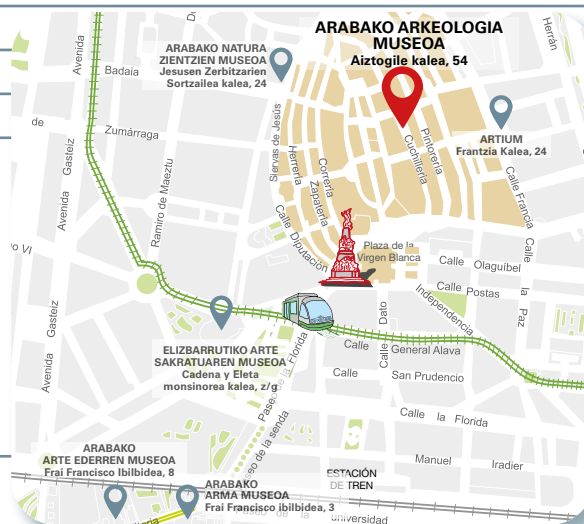


INFORMAZIO OROKORRA

5. Zentroekin harremanetan jartzeko informazioa



Zentroa	BIBAT - Arabako Arkeologia Museoa
Posta helbidea	Aiztogile kalea, 54 – 01001 Vitoria-Gasteiz
Telefona	945 20 37 00
Emaila	museoarkeologia@araba.eus
Web orria	www.arkeologiamuseoabibat.eus
Ordutegia	Asteartetik larunbatera: 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 18:30 Igande eta jaiegunetan: 11:00 – 14:00 Astelehenetan: Itxita (jaiegunetan izan ezik) Asteartean: Astelehena jaieguna izan bada, itxita



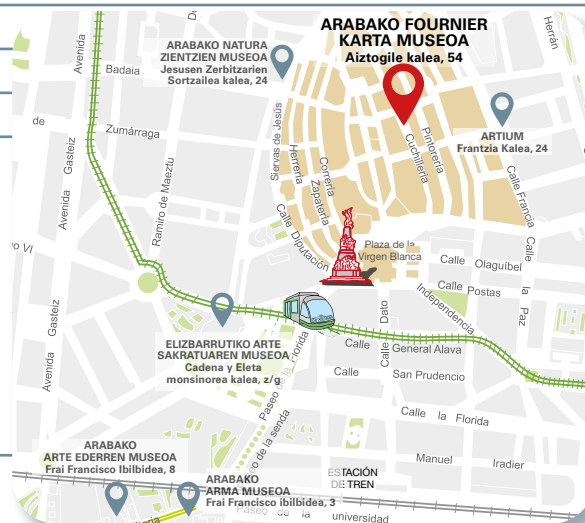
INFORMAZIO OROKORRA

5. Zentroekin harremanetan jartzeko informazioa

Zentroa	BIBAT - Arabako Fournier Karta Museoa
Posta helbidea	Aiztogile kalea, 54 – 01001 Vitoria-Gasteiz
Telefona	945 20 37 00
Emaila	museonaipes@araba.eus
Web orria	www.fourniermuseumibibat.eus
Ordutegia	Asteartetik larunbatera: 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 18:30 Igande eta jaiegunetan: 11:00 – 14:00 Astelehenetan: Itxita (jaiegunetan izan ezik) Asteartean: Astelehena jaieguna izan bada, itxita



ARABAKO FOURNIER KARTA MUSEOA
MUSEO FOURNIER DE NAIPES DE ÁLAVA



INFORMAZIO OROKORRA

6. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

Eskubideak

- Bisita segurua eta eroso egiteko eskubidea (jakinik argiteria mugatuta egon daitekeela kasu batzuetan kontserbazio arazoak direla-eta), irisgarritasun fisikoko neurri egokiekin eta beste erraztasun batzuekin (arropa gordailua, haurtxoak aldatzeko lekua eta gurpildun aulkiak eskuragarri egotea).
- EAEko hizkuntza koofizialetan informazioa jasotzeko eskubidea (modu pertsonalizatuan, euskarri fisiko ezberdinetan edo bitarteko elektronikoetan, adibidez, helbide elektronikoan edo web orrian).
- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak egiteko eskubidea.

INFORMAZIO OROKORRA

6. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

Betebeharrak

- Ez ukitzea erakusketako objektuak eta egoki manipulatzeko ekipamendu interaktiboak.
- Espazioak, seinaleak eta edukiera mugak errespetatzea, eta aretoak era ordenatuan bisitatzea, obrak, gainerako bisitariak eta museoko langileak errespetatuz.
- Gurasoek, tutoreek eta irakasleek adingabekoen edo beren ardurapeko taldearen jokaera gainbegiratuko dute.
- Honako hauen inguruko arauak eta debekuak errespetatzea: janari-edarien kontsumoa; aterkiak eta bestelako objektu handi eta arriskutsuak barrura sartzea; eta animaliak barrura sartzea (itsu txakurrak izan ezik).
- Langileen jarraibideak betetzea bisitan edo jardueran zehar.

INFORMAZIO OROKORRA

7. Kartaren hizpide diren zerbitzuei aplikatzekoa zaien araudia

- 6/2019 Legea, maiatzaren 9koa, Euskal Kultura Ondarearena.
- 7/2006 Legea, abenduaren 1ekoa, Euskadiko Museoei buruzkoa.

KONPROMISOAK ETA ADIERAZLEAK

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
INFORMAZIOA ETA ARRETA	Museoaren, erakusketen eta jardueren edukiari buruzko informazio eguneratua eta kalitatezkoa izatea askotariko euskarri eta bitartekoetan. Batez beste, 10etik 7ko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota. Sistematikoki egiaztatzea euskarriak eta bitartekoak eskuragarri daudela eta ongi funtzionatzen dutela.
	Arreta pertsonalizatua, profesionala eta tratu atsegina ematea. Batez beste 10etik 7ko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota.
ERAKUSKETAK	Urtean gutxienez aldi baterako 5 erakusketa programatzea.	Egin diren erakusketa kopurua.
	Modu erakargarrian aurkeztea museoan sareko bildumak, askotariko funts interesgarriak erakutsiz. Batez beste, 10etik 7ko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota.

COMPROMISOS E INDICADORES

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
KULTURA JARDUERAK ETA BISITA GIDATUAK	Gutxienez astean 5 bisita gidatu eskaintzea askotariko publikoari egokituta. Batez beste, 10etik 7ko balorazioa eskuratzea.	Astero egindako bisita gidatuen kopurua.
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota.
	Eskaintza askotarikoa eta publiko mota desberdinetara egokitua izatea eta gutxienez urtean 20 dibulgazio jarduera eta 250 hezkuntza tailer programatzea.	Urtean egindako dibulgazio jarduera kopurua.
	Batez beste, 10etik 7ko balorazioa eskuratzea.	Urtean egindako tailer kopurua.
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota.

COMPROMISOS E INDICADORES

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK
IKERTZAILEEI ETA BESTELAKO ERAKUNDEEI LAGUNTZEA	Kontsulten % 90 erantzutea 48 orduan (eta beti astebete baino gutxiagoko epean), eskatutako informazioa emanez edo eskatutako informazioa eta datuak prestatzeko epearen aurreikuspena emanez.	Epe barruan erantzundako kontsulten ehunekoa.

ERABILTZAILEEK HOBEKUNTZAN PARTE HARTZEA

1. Kexen eta iradokizunen sistema

Erabiltzaileek gure zerbitzua hobetu dezakete iradokizuna, kexa edo esker ona aurkeztuz aurrez aurre museoetan dauden inprimakietan edo esteka honetan:



2. Erabiltzaileek zerbitzuak hobetzen laguntzeko edo parte hartzeko beste modalitate batzuk

Gogobetetze inkestak betetzea