

2025EKO ARABAKO MUSEOEN ZERBITZU KARTAREN EBALUAZIOA

2023-2025 Konpromisoak eta emaitzak

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	Helburuak	2023ko emaitza	2024ko emaitza	2025eko emaitza
Informazioa eta arreta	Museoaren, erakusketen eta jardueren edukari buruzko informazio eguneratua eta kalitatezkoa izatea askotariko euskarri eta bitartekoetan. Batez beste, 10etik 8,5eko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	8,69	8,64	9,02
	Arreta pertsonalizatua, profesionala eta tratu atsegina ematea. Batez beste 10etik 8,5eko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	9,46	9,55	9,74
Erakusketak	Urtean gutxienez hainbat formatutako aldi baterako 8 erakusketa programatzea	Urtean egin diren erakusketa kopurua	8	13	11	10
	Modu erakargarrian aurkeztea museoen sareko bildumak, askotariko funts interesgarriak erakutsiz. Batez beste, 10etik 8,5eko balorazioa eskuratzea.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	8,96	9,14	9,21

Bisita gidatuak eta tailer didaktikoak	Gutxienez astean doako 5 bisita gidatu eskaintzea askotariko publikoari egokituta. Batez beste, 10etik 8,5eko balorazioa eskuratzea.	Astero egindako bisita gidatuen kopurua.	5	7,5	4,5	4,6
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	8,81	9,28	9,28
	Ikasturtean zehar astean gutxienez 4 hezkuntza tailer eskaintzea, 10etik 8,5etik gorako batez besteko balorazioarekin	Ikasturtean egindako asteko tailerren kopurua *	4	9,2	5,7	5,8
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	8,78	9,44	9,38
Dibulgazio jarduerak	Eskaintza askotarikoa eta publiko mota desberdinetara egokitua izatea eta gutxienez urtean 20 dibulgazio jarduera programatzea. Batez beste, 10etik 8,5eko balorazioa eskuratzea	Urtean egindako dibulgazio jarduera kopurua	20	19	20	23
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	8,78	9,44	9,38
Ikertzaileei eta bestelako erakundeei laguntzea	Artatutako pertsonen edo erakundeen gogobetetze maila 10etik gutxienez 8,5ekoa izatea	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	8,5	Daturik gabe	Daturik gabe	Daturik gabe

1.- Zerbitzu Kartaren ebaluazioa eta konpromiso bakoitzaren betetze maila

Zerbitzu Karta abian jarri ondoren (2023) eta 2023, 2024 eta 2025eko ebaluazioen emaitzak aztertu ondoren, hasieran helburu gisa proposatutako konpromiso guztiak lortu dira, astero egindako bisita gidatuen kopurua izan ezik.

Bestalde, zerbitzuren baten definizioa aldatzea aurreikusi da, eta adierazle gisa kendu da informazio euskarrien eta bitartekoen erabilgarritasuna eta funtzionamendu egokia egiaztatzeko ekintza.

Adierazle berri bat proposatzen da, eta hasieran ezarritako konpromiso askoren helburu balioak aldatzen dira.

2.- Zenbait adierazleri buruzko oharrak

2.1.- Adierazleen balioetako batzuk gogobetetze inkesten erantzunetatik lortzen dira: BISITARIAK (1., 2., 4. eta 6. galderak) eta TALDEAK (1. eta 3. galderak)

2.2.- Ikus-entzunezko ekipoen funtzionamendua egiaztatzeari buruzko adierazlea baztertu da, ez baita garrantzitsutzat jotzen, ekintza hori sistematikoki egiten baita, eta kasuistika zehatzaren arabera erantzuten da.

2.3.- Aurrerantzean adierazleen baloraziorako kontuan hartu beharreko ohar gisa, “Bisita gidatuak eta jarduera didaktikoak” izeneko zerbitzua bi ataletan banandu da: “Bisita gidatuak eta tailer didaktikoak” eta “Dibulgazio jarduerak”. Dibulgazio jarduerak gogobetetze inkesten bidez ere baloratuko dira.

2.4.- Bisita gidatuen eta tailerren adierazlea astean eskainitako kopuruari dagokio, eta ez kopuru orokorrari. Datuak lortzeko metodologia aldatu da (*). Era berean, erabiltzaileentzako inkestaren ereduak aldatu da, bisita gidatuen (publiko orori zuzendutakoak) eta tailerren (bereziki ikastetxetako publikoari zuzendutakoak) arteko bereizketa espezifikora egokitzeke.

2.5.- Ikertzaileentzako arretaren adierazlea 2026tik aurrera neurtuko da, gogobetetzeari buruzko inkesta espezifikoa berri batekin. Aurretik baloratu nahi zen erantzun denbora ez zen erraz neurtzeko moduko adierazlea, ezta adierazgarria ere.

3.- 2026 helburuak

2023an Zerbitzu Karta abian jartzerakoan ezarritako helburuak neurri handi batean nabarmen gainditu dira. Horregatik, honela eguneratu dira:

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	2023 helburuak	2026 helburuak
Informazioa eta arreta	Museoaren, erakusketen eta jardueren edukiari buruzko informazio eguneratua eta kalitatezkoa izatea askotariko euskarri eta bitartekoetan (10etik batez besteko balorazioa)	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5
	Arreta pertsonalizatua, profesionala eta tratu atsegina ematea (10etik batez besteko balorazioa)	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5
Erakusketak	Hainbat formatutako aldi baterako erakusketak programatzea	Urtean egin diren erakusketa kopurua	5	8
	Modu erakargarrian aurkeztea museoen sareko bildumak, askotariko funts interesgarriak erakutsiz (10etik batez besteko balorazioa)	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5

Bisita gidatuak eta tailer didaktikoak	Gutxienez astean doako 5 bisita gidatu eskaintzea askotariko publikoari egokituta (10etik batez besteko balorazioa)	Astero egindako bisita gidatuen kopurua	5	5
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5
	Ikasturtean zehar astean gutxienez 4 hezkuntza tailer eskaintzea (10etik batez besteko balorazioa)	Ikasturtean egindako asteko tailerren kopurua *	4	4
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5
Dibulgazio jarduerak	Eskaintza askotarikoa eta publiko mota desberdinetara egokitua izatea eta gutxienez urtean 20 dibulgazio jardura programatzea. (10etik batez besteko balorazioa)	Urtean egindako dibulgazio jardura kopurua	20	20
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	7	8,5
Ikertzaileei eta bestelako erakundeei laguntzea	Artatutako pertsonen edo erakundeen gogobetetze maila 10etik gutxienez 8,5ekoa izatea	Gogobetetze inkestako galderan jasotako batez besteko nota	-	8,5

4.- Konpromisoen ez betetzeak zuzentzeko neurriak

Zerbitzu Karta abian jartzerakoan helburutzat ezarritako asteko bisita gidatuen kopurua ez denez bete, jarduera didaktikoak egiteko lizitazioetan eta laguntza kontratuetan ildo horretan ezartzen diren baldintzak (bisita gidatuen kopurua) betetzen direla zainduko da.

5.- Erabiltzaileek hobekuntzan parte hartzea

5.1.- Kexa eta iradokizunen sistema

Kexak eta iradokizunak “Arabako Museoen Zerbitzuen hobekuntzan parte hartzea” galdetegiaren bidez jasotzen dira (iradokizunak, kexak eta eskerrak). Galdetegia hemen dago: <https://web.araba.eus/eu/kultura/museoak/zerbitzuen-hobekuntzan-parte-hartzea> eta bertara bide hauetatik heldu daiteke:

- “Lagundu hobetzen - Zure iritzia”. “Arabako Museoak” sareko bost museoetako bakoitzaren webguneetatik <https://web.araba.eus/eu/kultura/museoak>
- Zerbitzu Kartan, karteletan eta beste euskarri batzuetan inprimatuta dagoen QR kodea

5.2.- Hobetzen laguntzeko beste modalitate batzuk

TALDEAK eta BISITARIAK gogobetetze inkesten galdetegietan, “Ba al dago zure esperientzia hobetzen lagunduko lukeen gairik?” galdera irekia egiteko gune bat jasotzen da.

2026an, erabiltzaileek hobekuntzan parte hartzeko galdetegi berriak jarriko dira abian:

- Taldeen galdetegia, paperean eta *online*, INKESTAK plataformaren bidez
- Bisitarien galdetegia, paperean eta *online*, INKESTAK plataformaren bidez
- Ikertzaileen galdetegia, *online*, INKESTAK plataformaren bidez

Gainera, iradokizunak jasotzen dira beste bide batzuetatik, hala nola posta elektronikoz eta telefono bidez, eta horiek unean-unean erantzuten dira.

5.3.- Hartutako neurriak

Jasotako proposamenetatik abiatuta, hainbat zuzenketa neurri hartu dira.

- Atsedenerako aulki eramangarriak banatu dira museo guztietan, hainbat aretotan dauden bankuen osagarri gisa
- Hondatuta zeuden argiak aldatu dira
- Bitrina batzuen altuera murriztu da, haurrentzat irisgarriagoak izan daitezten
- Kartel elebidunetan hobekuntzak
- Informazio liburuxka osagarriak jarri dira zenbait aretotan

Beste iradokizun batzuk irtenbide teknikoen eta aurrekontuen zain daude.

- *Merchandising* eskaintza handiago duen denda
- Teknologia interaktiboa eta elkarri eragiteko objektuak
- Bisita gidatu gehiago eta aldi baterako erakusketa gehiago
- Jardueren informaziorako hedabideak
- Areto batzuetako argiztapena, bertan erakusgai dauden objektuen kontserbazioa kaltetu gabe, nola hobetu aztertzeko lana

Azkenik, ez da egokia jasotako iradokizunetako batzuk onartzea.

- Bitrina batzuen argiztapen mugatua kontserbazio arrazoiengatik justifikatzen da
- Bisita gidatuen iraupena luzatzeak programazio orokorra oztopatu dezake
- Areto batzuen akustika eta klimatizazio sistemaren zarata espazio arkitektonikoaren berezko ezaugarrietara lotuta daude
- Ordutegi jarraituak antolaketaren eta langileen egitura oztopatzen du.
- Ez da nahitaezkoa museo guztietan desfibriladoreak jartzea, inguruan beste batzuk badaude. Haien instalazioa Eusko Jaurlaritzaren urtarrilaren 27ko 9/2015 Dekretuak arautzen du.