



**Bilbao**



# Informazio Turistikoa



**ZERBITZUEN AGIRIA**

**2019-2020**

2. edizioa

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak, urian bizi edo lan egin eta bisitan etortzen diren pertsonen gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza, lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu eta ezartzen ditugu.

#### ■ Bilboko Udala

# XEDEA

Bilbao Turismo bulegoen xedea bisitarien itxaropenak betetzea da eta Bilbon, Bizkaian eta Euskadin egiten duten egonaldia ahalik eta luzeena eta atseginena izatea erraztea. Horretarako:

- . Bisitariari (turistei, txangozaleei eta Bilbon eta Bizkaian bizi direnei) eskatzen duten informazioa emango zaie, modu presentzian ala beste modu batez.
- . Bilboko lekuri garrantzitsuenak eta esanguratsuenak sustatuko eta ezagutaraziko dira, gida profesionalekin egindako bisita turistikoaren bidez.
- . Eskaintzen diren instalazioak eta zerbitzuak erabiltzeko aukera berdinak izango direla bermatuz.

Bilbao Ekintza EPELek ezarritako irisgarritasunaren kudeaketa sistema ziurtatuta du irisgarritasun unibertsala UNE 170001-2:2007 araua arabera, bere irismena turismo bulego biak izanik.

---

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:

**BILBAO EKINTZA E.P.E.L. (Bilbao Turismo)**

Plaza Biribila 1 . 48001 Bilbo  
Telefonoa: 94 479 57 60



## ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



### 1 Informazio eta arreta presentziala

Bilbon informazio turistikoa jasotzeko bulego iraunkor bi daude: Plaza Biribilean eta Guggenheim Bilbao Museoaren ondoan.

Astehenetik domekara daude irekita, bulego orduetan, urteko 365 egunetan.

Bulego bakoitzean informazioa aurrez aurre emateko gune bat eta autozerbitzuko beste gune bat daude.

#### Aurrez aurreko informazioa

Langileek 6 hizkuntzetan aritu daitezke (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez, frantsesez, alemanez eta italieraz), eta prestakuntza jaso dute dibertsitate funtzionala duten pertsonen arreta eskaintzeko:

. Informazioa:

- Bilboko, Bizkaiko eta Euskadiko.
- Beste leku turistikoko batzuetakoa.
- Txartel turistikoen buruzkoa.
- Enpresa eta produktu turistikoen buruzkoa.

- . Agiri turistikoak: Bilboko plana, bisita gidatuak, bus, itsasontzi turistikoak, museoak, jatetxeak ...
- . Oinez egiteko bisita gidatuei buruzko informazioa eta txartelen salmenta.

#### Autozerbitzuko gunea

Bulegoetako gune horietan informazio hau aurki daiteke:

- . Dendak eta jatetxeak.
- . Hotelak eta ostatuak, oro har.
- . Garraiobideak.
- . Kultur jarduerak eta kultur agenda.
- . Guggenheim Bilbao Museoa, Arte Ederren Museoa eta beste museo batzuk.
- . Interes turistikoko beste datu batzuk.

Gainera, Bilbao Turismo zerbitzuak informazioko postu ibiltariak jartzen ditu ekitaldi publikoetan eta opor-ontziak heltzen diren lekuetan.



# 2

## Informazio eta arreta ez presentziala

Bilbao Turismok beste modu batzuetara ere eskatzen den informazio turistikoa ematen du:

- . **Telefonoz:** astelehenetik domekara, bulego orduetan, urteko 365 egunetan.
- . **Posta arruntez edo posta elektronikoz:** astelehenetik barikura, bulego orduetan.

Eskaintzen diren zerbitzuak hauek dira:

- . Informazioa.
- . Informazio eta dokumentazio turistikoa bidaltzea.
- . Oinez egiteko bisita gidatuei buruzko informazioa eta erreserbak.

Informazio hori 6 hizkuntzetan ematen da (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez, frantsesez, alemanez eta italieraz).

## Oinez egiteko bisita gidatuak Bilbotik, Plaza Biribileko bulegoan hasita

# 3

### **Zertan datza?**

Bilboko lekurik esanguratsuenak sustatzean eta ezagutaraztean. Bisitariei esperientzia atsegina errazteko asmoz, bisita turistikoa eskaintzen ditu gida profesionalekin, Bilbori buruzko informazioa emateko eta bertako ohiturei buruzko aholkuak emateko.

Ibilbide bi eskaintzen dira gidarekin:

### **. Zazpi kaleak:**

Erdi Aroko Bilbo aurkitzeko, harrizko kaleak, kantoiak, plazak eta xarmaz beteriko txokoak, uria hazten lagundu zuen merkataritza eta portuko jarduera biziaren lekuko.



500 urtetik gorako historia dago bere hondakinetan, harresietan, Santiagoko katedral gotikoan, Plaza Barrian, San Antongo elizan eta Erriberako merkatu animatuan.

### **. Zabalgunea-Abandoibarra:**

Bilboko arkitektura eta hirigintza ezagutzeko, XIX. mendetik gaur arte. Aldi berean tradizioa eta berrikuntza transmititzen dituen uriaren bihotzera egindako begirada da.

Zabalgunetik eta Abandoibarratik paseatzea uriko aurrerakuntza eta izaera ekintzailea ikustea da, kaleetako arkitekturaz eta eskulturez gozatzea. Bilbo aire zabaleko museoa da eta etorkizuneko ikuspegia erakusten digu.

Irteera-lekua: Ibilbide biak hasten dira Plaza Biribileko 1ean dagoen Bilbao Turismo bulegoan.

### **Noiz egiten dira bisitak?**

- . **Zazpi kaleak:** Zapatu eta domeka guztietan, 10:00etan.
- . **Zabalgunea-Abandoibarra:** Zapatu eta domeka guztietan, 12:00etan.
- . **Bisitaren iraupena:** 90 minutu.

OHARRA: Opor-garaian eta jaiegunetan bisita gehiago eskaintzen dira (sasoi berezitako egutegia kontsulta).

### **Zelan egiten da erreserba?**

- . Informazioko eta erreserbak egiteko telefonoa: 94 479 57 60
- . Bisita bakoitzeko gehienezko pertsonak: 40.
- . Prezioa: 4,50 € pertsona eta bisita bakoitzeko. 7 urtetik beherako umeak: doan.
- . Erreserba aldeztatik aurretik egitea gomendatzen da.

### **Zein hizkuntzatan egin daiteke?**

Bisitak 3 hizkuntzatan egin daitezke aldi berean (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez).

# GURE KONPROMISOAK...

## Informazio eta Arreta presentziala

Leihatilara doazenei bost minutu baino lehenago erantzutea kasuen % 80tan, 20 minutu inoiz gainditu barik.\*

Itxaron beharreko denboran gutxienez 9 puntuko balorazioa jasotzea.

\* Ohiz kanpoko egoeretan, itxaron beharreko denbora gainditu daiteke, ez bada % 1 baino gehiago.

Erabiltzaileei modu profesionalean eta atseginez erantzutea, 10etik gutxienez 9 puntuko balorazioa jasota.

Bilboko plana eta uriko informazio interesgarria doan ematea: kultura, aisia, museoak, garraioak, gastronomia eta kirola.

Jasotako dokumentazioari dagokionez, gutxienez 9 puntuko balorazioa jasotzea.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Bost minutu baino lehenago emandako erantzunen %-a.\*

. Hogei minutu baino lehenago emandako erantzunen %-a.\*

. Itxaron beharreko denborari emandako balorazioa.

\* Plaza Biribileko bulegoan

. Jasotako tratuari emandako balorazioa.

. Jasotako dokumentazioari emandako balorazioa

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

Informazioko agiri eta eskuorri nagusiak gutxienez lau hizkuntzatan eskaintzea (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez).

Informazio turistikoa emateko bulego egokiak izatea ikusteko, entzuteko eta mugitzeko zailtasunak dauzkaten pertsonentzat, gailuak, ibilbideak eta seinaleak egokituz.

Bulegoetako seinaleei eta kokapenari dagokionez, gutxienez 9 puntuko balorazioa jasotzea.

Kontsultak behar bezala erantzutea eta jasotako informazioari dagokionez, gutxienez 9 puntuko balorazioa jasotzea.

. Lau hizkuntzetan argitaratutako berezko agirien kopurua.

. Bulegoko seinaleei emandako balorazioa.

. Bulegoaren kokapenari emandako balorazioa.

. Jasotako informazioari emandako balorazioa.

# GURE KONPROMISOAK...

## Informazio eta Arreta ez presentziala

Posta elektronikoz egindako informazio-eskariak mezua jaso eta lanegun batean erantzutea.

Telefonoz egindako informazio-eskariak unean bertan erantzutea; informazioa bidali behar bada, eskaria egin eta egun bi baino lehenago egitea.

Posta arruntez informazioa bidaltzea, eskaria egin eta gehienez lanegun bitan.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Posta elektronikoz egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

. Telefonoz egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

. Posta arruntez egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

## Bisita gidatuak

Urtean gutxienez 400 bisita gidatu egitea, astebururo eta opor-garaietan.  
Bisitak orduan hasiko dira.

Bisita gidatuen inguruko gogobetetasunean gutxienez 8 puntuko balorazioa jasotzea.

% 80 erabiltzailek bisitak gomendatzea lortzea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Bisita gidatuen kopurua.  
. Hasteko orduan gorabeheraren bat izan duten bisiten kopurua.

. Gogobetetasun orokorra bisita gidatuekin.  
. Bisita gidatuen gomendioen ehunekoa.

## GOGOBEETASUN-INKESTAK

Erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetasun-maila baloratuko ditu, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.





## ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzuari egotzi ez dakizkiokeen barruko edo kanpoko arrazoiengatik zerbitzuen agiriko konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileek okerrikez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzuak berriro normaltasunez funtziona dadin (eraginen bat egon nahiz etenda izan).

## NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratzen da konpromisoen betetze-mailaren emaitza [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) webgunean.

Udalaren webgunean ([www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)) hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak** eta **betebeharrak**.
- . Agiri honen **aldaketak**.

## NOLA PARTE HAR DEZAKETE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek Bilboko Udalaren **Kalitatearen** eta **Ebaluazioaren Kabinetera** jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

## NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . Turismo bulegoetan.
- . Bilboko Udalaren webgunean [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) (Zure udalak aditzen dizu).
- . Udalaren informazio-telefonoaren bidez **010**.

Jasotako kexa eta iradokizunen %70ari gehienez ere hilabeteren barruan erantzungo zaio, inoiz ez **3 hilabeteko** epea igaro ondoren.



# NON GAUDE?



## ZERBITZUA


### ► TERMINUS BULEGOA

Plaza Biribila, 1  
48001 Bilbo

Telefonoa: 94 479 57 60  
www.bilbaoturismo.net

informacion@bilbao  
turismo.bilbao.eus

## HELTZEKO ERA

 **Autobusa:** Bilbobusa  
(Pl. Biribila)  
Bizkaibusa (Hurtado  
de Amezaga)

 **Metroa:** Abando

 **Trena:**  
. Renfe: Abando  
. FEVE: Bilbao

 **Tranbia:** Abando

## ORDUTEGIA

► Astelehenetik  
domekara:

09:00-20:00

Urteko egun  
guztietan dago  
zabalik.

## ZERBITZUA

### ► GUGGENHEIM MUSEOKO BULEGOA

Mazarredo  
zumarkalea , 66  
48009 **Bilbo**

## HELTZEKO ERA

 **Metroa:** Moyua

 **Tranbia:**  
Guggenheim

## ORDUTEGIA

► Neguan:

Astelehenetik  
zapatura:  
10:00-19:00

Domeka eta  
jaiegunak:  
10:00-15:00

► Udan (uztaila eta  
abuztua):

Astelehenetik  
domekara:  
10:00-19:00