





















RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2013

COMPROMISO		RESULTADO		
DOCUMENTACIÓN E INVESTIGACIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A responder a un 80% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.	> 80%	97,37 %		
	Valoración > 7,5	9,04		
A actualizar mensualmente las novedades del catálogo de los fondos bibliográficos y documentales.	= 12	12		
EXPOSICIONES TEMPORALES	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A itinerar una exposición temporal anualmente en colaboración con otras instituciones.	1	3		
EDUCATIVO	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y adultos, potenciando la participación activa de los visitantes.	> 7,5	7,41		
A itinerar una "pieza histórica" 4 veces al año entre los diferentes colectivos de Gipuzkoa.	A realizar > = 4	5		
	Valoración > 7,5	8,23		
A realizar 4 talleres interactivos y juegos de animación al año dirigidos a escolares y grupos de tiempo libre (taller de verano, taller de Navidad, ginkana primaveral, talleres para familias).	A realizar > 4	6		
	Valoración > 7,5	7,78		
WEB	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A actualizar mensualmente los contenidos de la Web en euskera y español.	= 12	12		
	Valoración > 7,5	9,35		
A realizar anualmente una exposición virtual y mensualmente publicar dos post de carácter histórico en el blog del museo.	1 – 24	2 - 25	 	

DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	= > 27	27		
A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".	1	1	---	
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y AGENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A realizar anualmente 7 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	> = 7	8,92		
A realizar anualmente 5 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	> 5	19		
	Valoración > 7,5	9,23		
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Valor compromiso	Valor alcanzado		Observaciones
A atender con trato amable.	Quejas < 5	0		No se ha recibido ni una sola queja.
	Valoración > 7,5	8,43		
A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.	> 7,5	8,25		

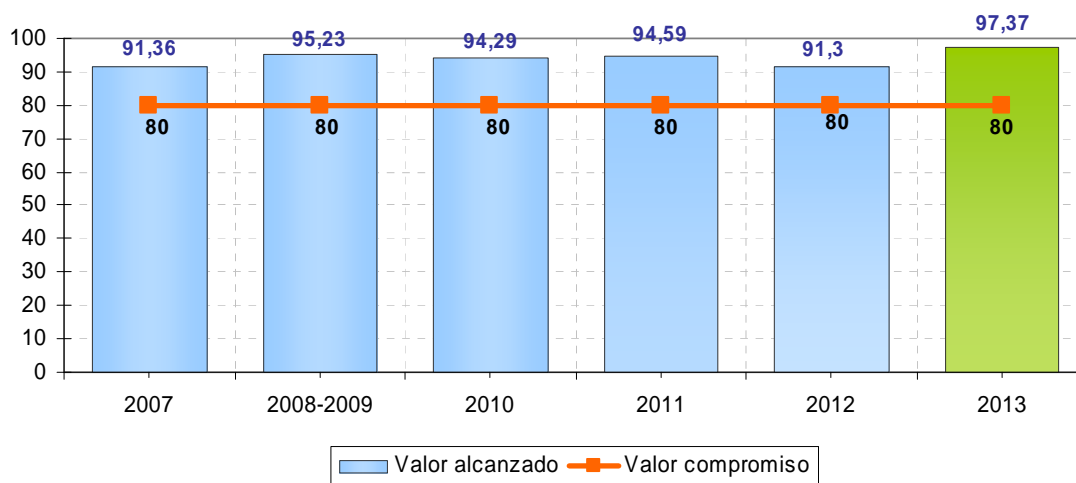
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1-a:

A responder a un 80% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.

Unidad de medida: porcentaje

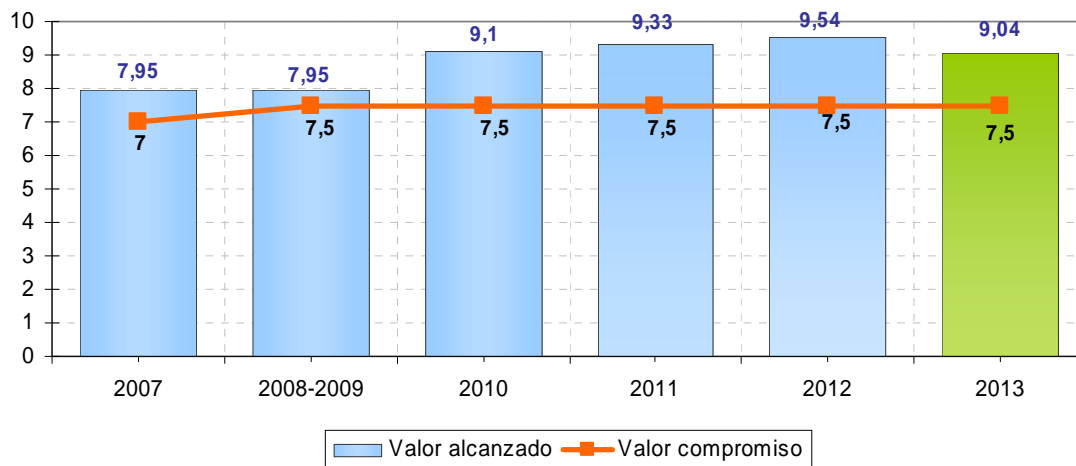


[volver](#)

GRÁFICO 1-b:

A responder a un 80% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.

Unidad de medida: índice de satisfacción

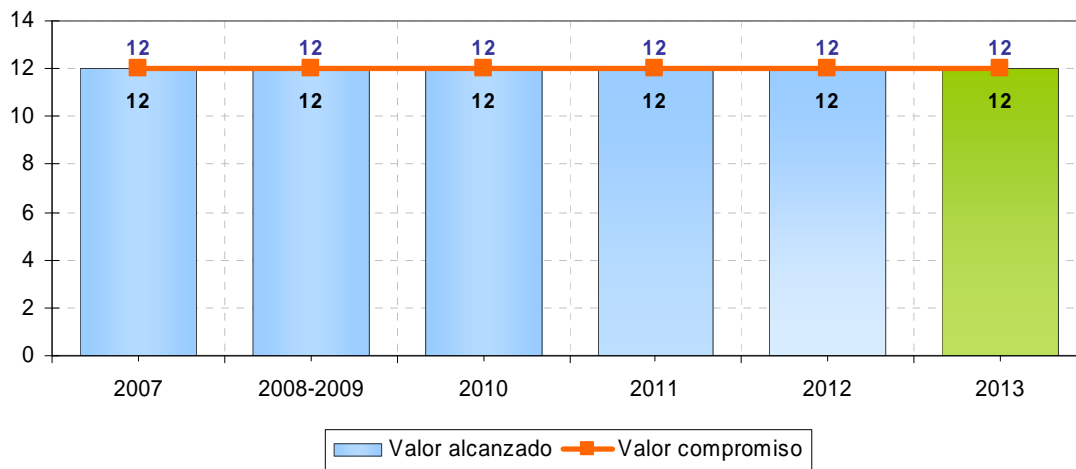


[volver](#)

GRÁFICO 2:

A actualizar mensualmente las novedades del catálogo de los fondos bibliográficos y documentales.

Unidad de medida: número de actualizaciones

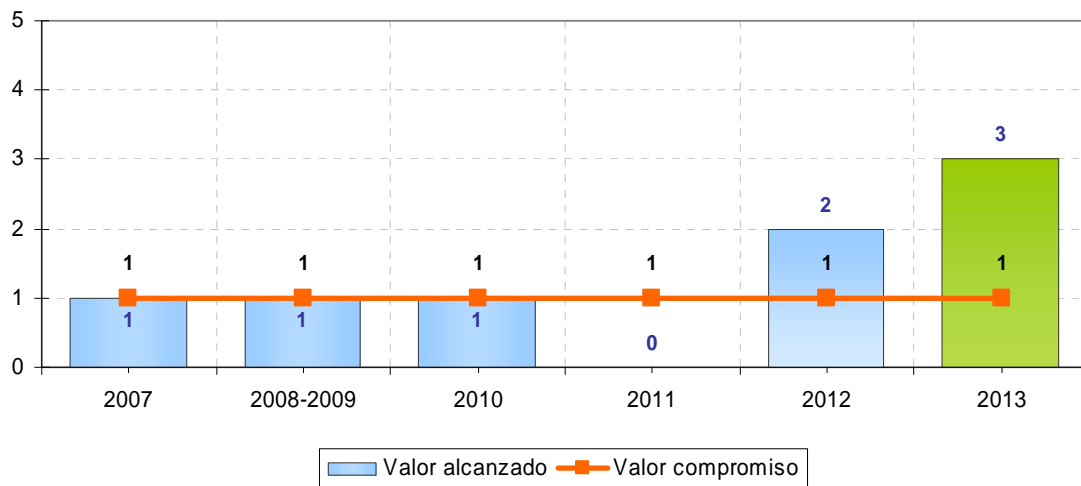


[volver](#)

GRÁFICO 3:

A itinerar una exposición temporal anualmente en colaboración con otras instituciones.

Unidad de medida: número de exposiciones

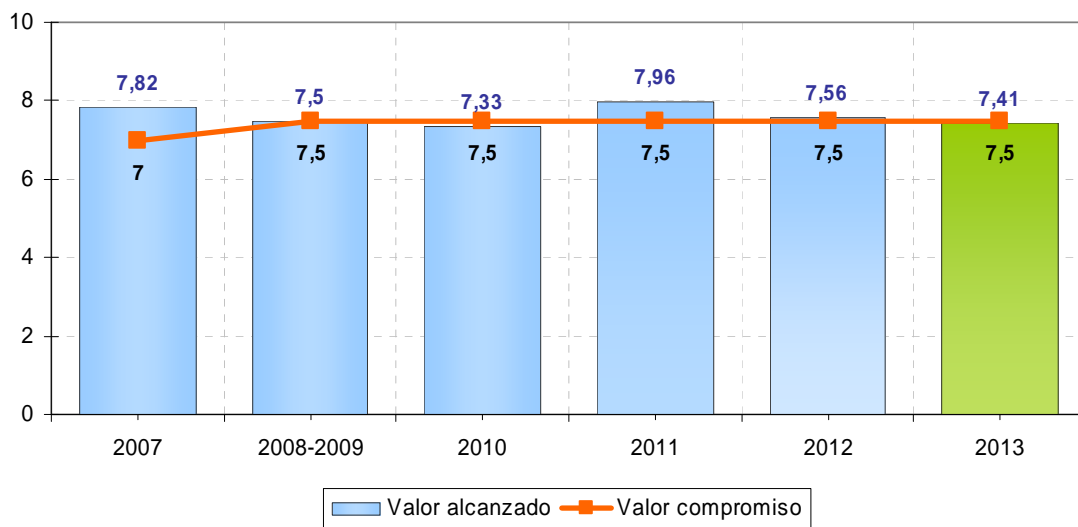


[volver](#)

GRÁFICO 4:

A personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y adultos, potenciando la participación activa de los visitantes.

Unidad de medida: índice de satisfacción

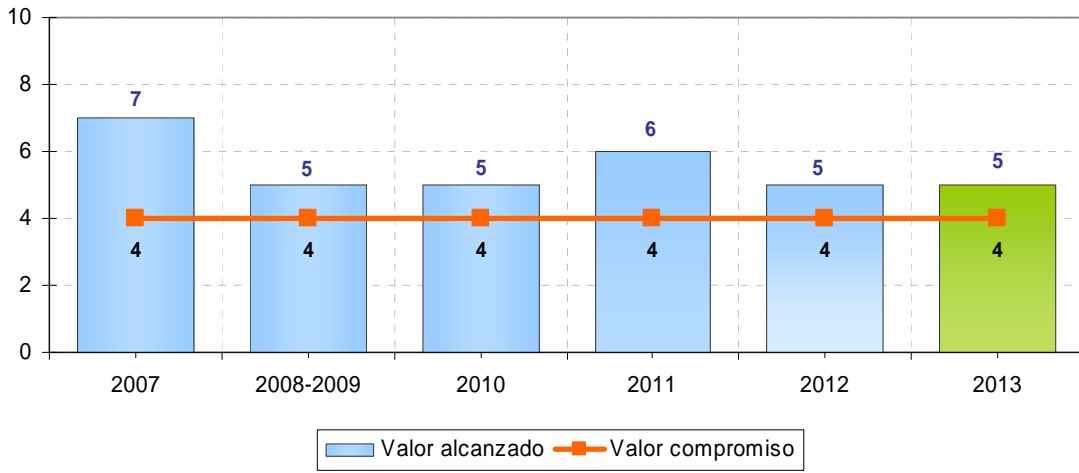


[volver](#)

GRÁFICO 5-a:

A itinerar una “pieza histórica” 4 veces al año entre los diferentes colectivos de Gipuzkoa.

Unidad de medida: número de itineraciones

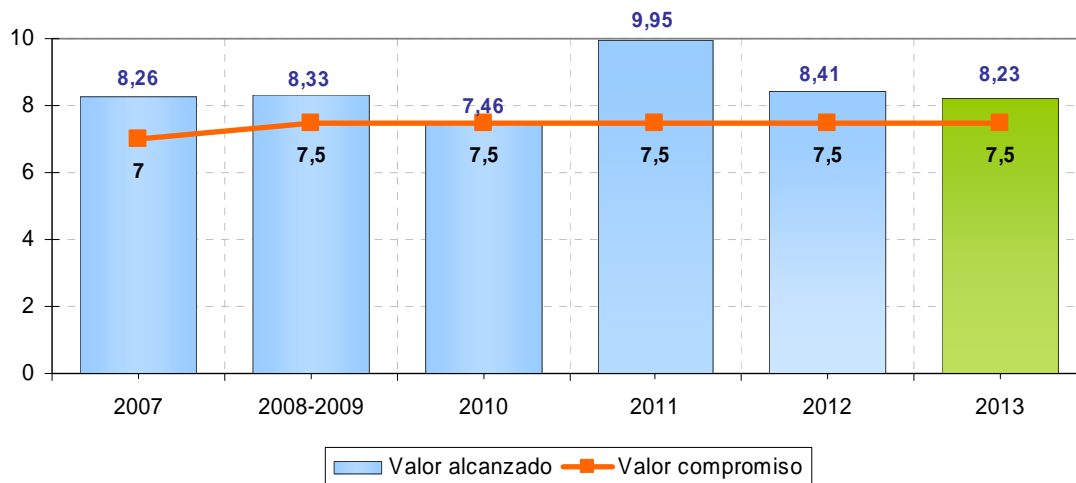


[volver](#)

GRÁFICO 5-b:

A itinerar una “pieza histórica” 4 veces al año entre los diferentes colectivos de Gipuzkoa.

Unidad de medida: índice de satisfacción

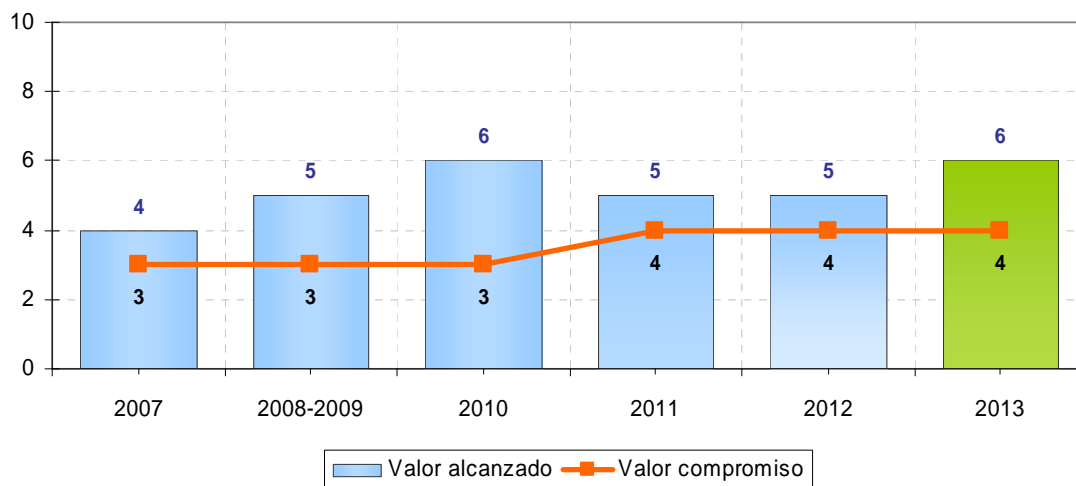


[volver](#)

GRÁFICO 6-a:

A realizar 4 talleres interactivos y juegos de animación al año dirigidos a escolares y grupos de tiempo libre (taller de verano, taller de Navidad, ginkana primaveral, talleres para familias).

Unidad de medida: número de talleres

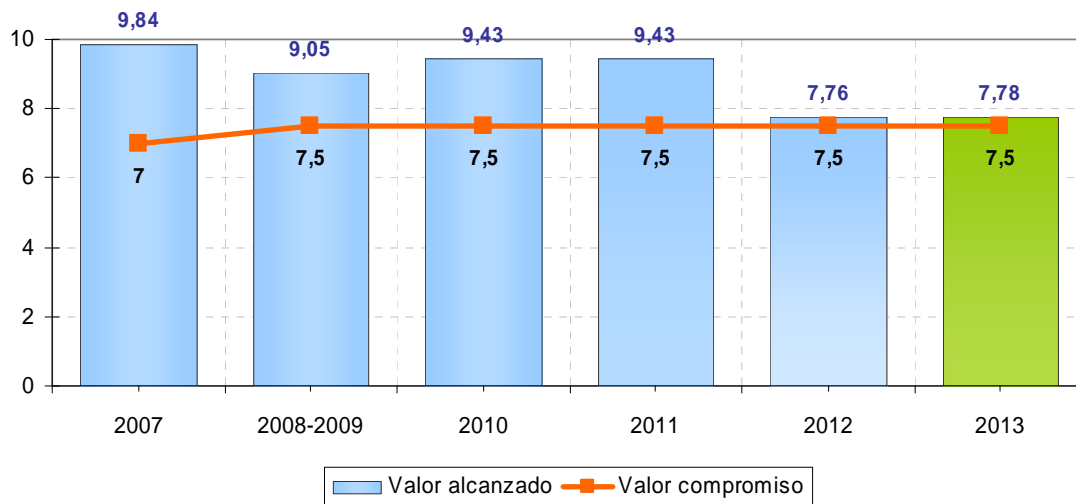


[volver](#)

GRÁFICO 6-b:

A realizar 4 talleres interactivos y juegos de animación al año dirigidos a escolares y grupos de tiempo libre (taller de verano, taller de Navidad, ginkana primaveral, talleres para familias).

Unidad de medida: índice de satisfacción

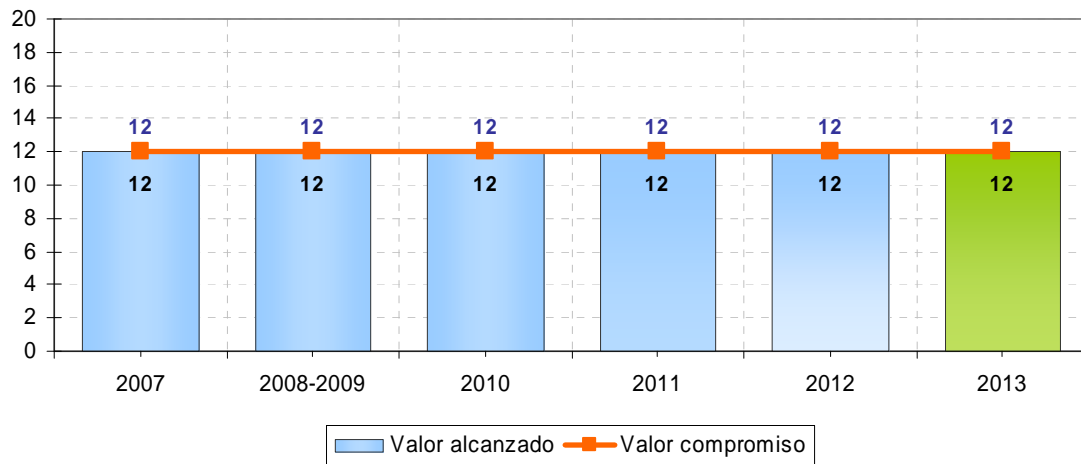


[volver](#)

GRÁFICO 7-a:

A actualizar mensualmente los contenidos de la Web en euskera y español.

Unidad de medida: número de actualizaciones mensuales

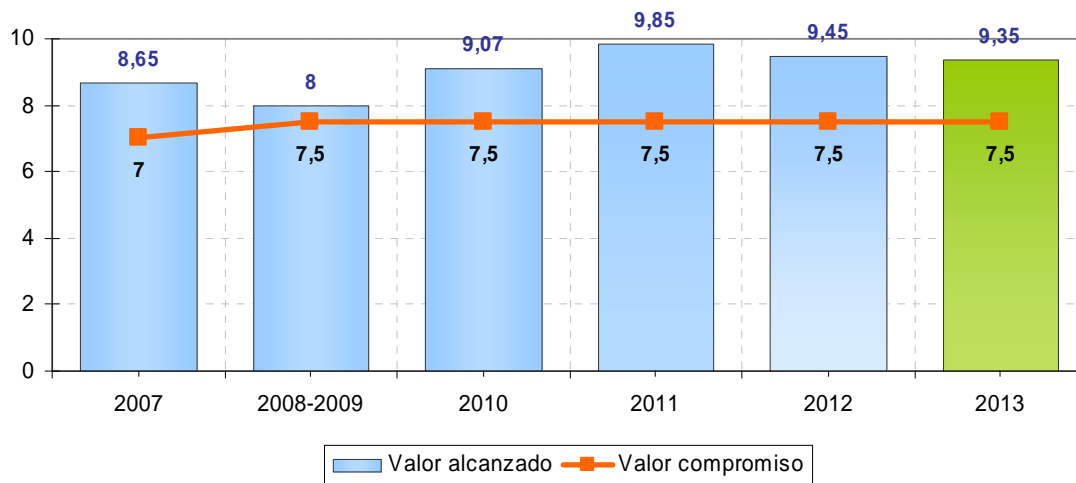


[volver](#)

GRÁFICO 7-b:

A actualizar mensualmente los contenidos de la Web en euskera y español.

Unidad de medida: índice de satisfacción

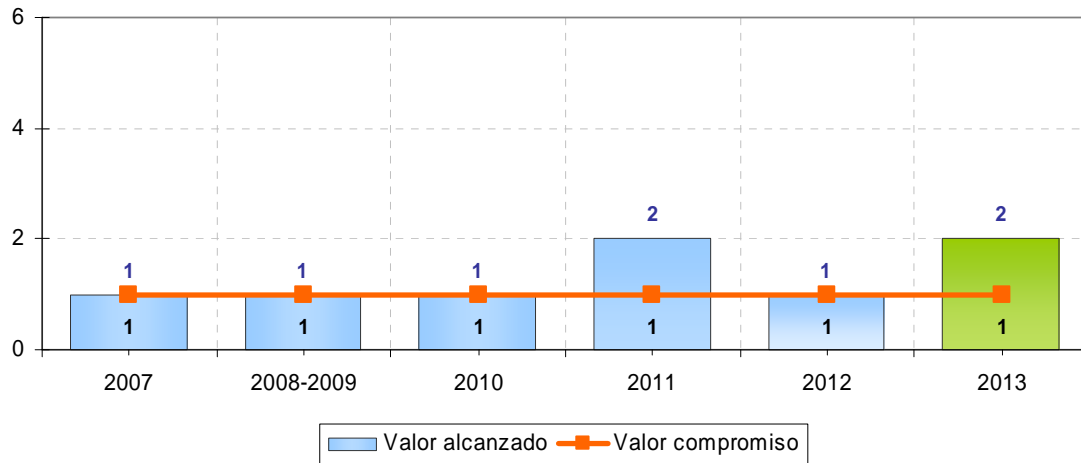


[volver](#)

GRÁFICO 8-a:

A realizar anualmente una exposición virtual y mensualmente publicar dos post de carácter histórico en el blog del museo.

Unidad de medida: número de exposiciones virtuales

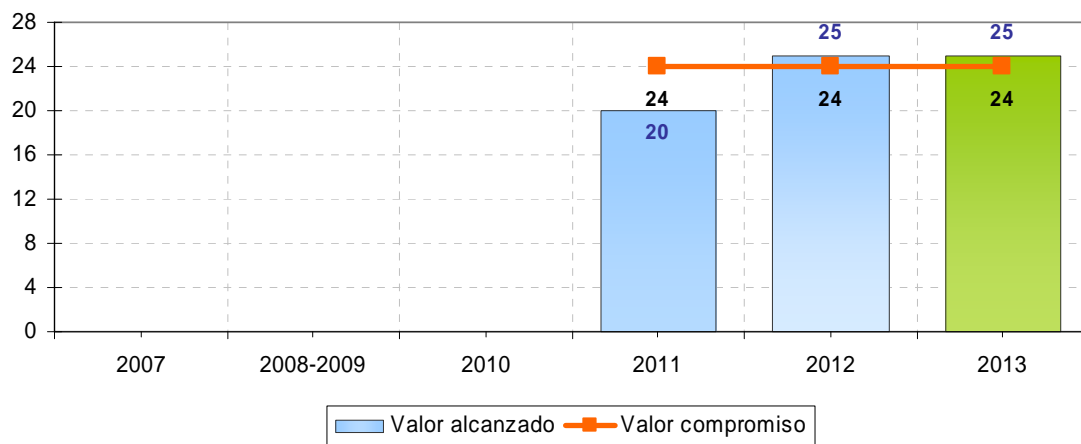


[volver](#)

GRÁFICO 8-b:

A realizar anualmente una exposición virtual y mensualmente publicar dos post de carácter histórico en el blog del museo.

Unidad de medida: número de post mensuales

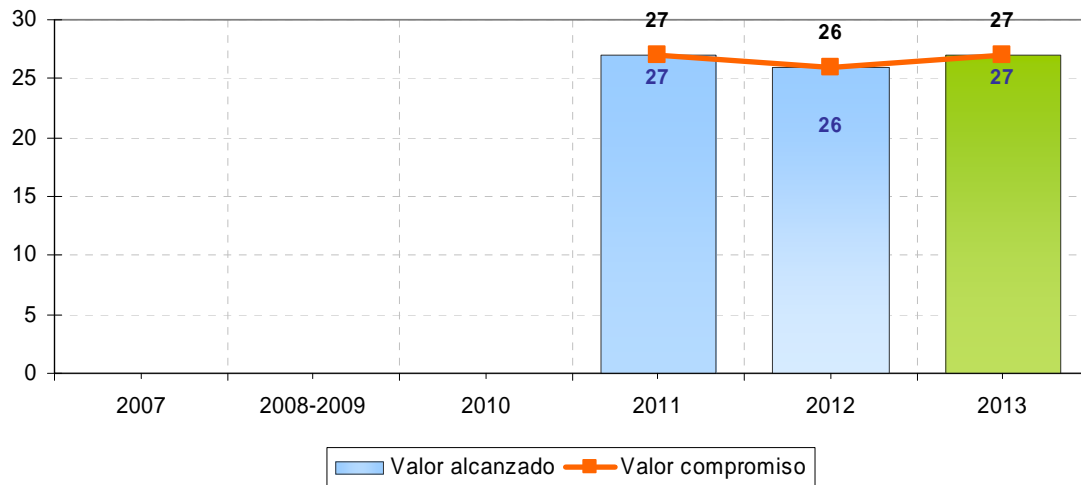


[volver](#)

GRÁFICO 9:

A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.

Unidad de medida: número de mailings

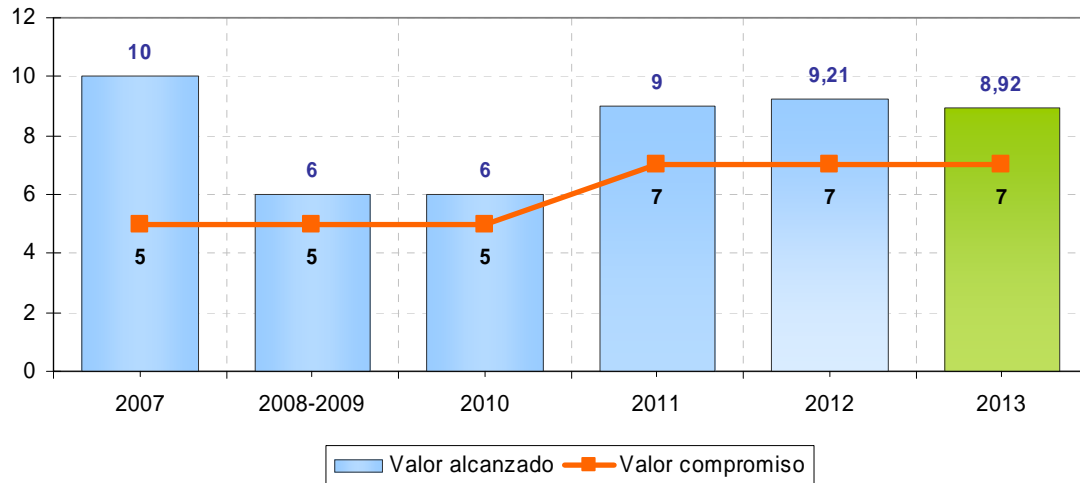


[volver](#)

GRÁFICO 10:

A realizar anualmente 7 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

Unidad de medida: número de acciones

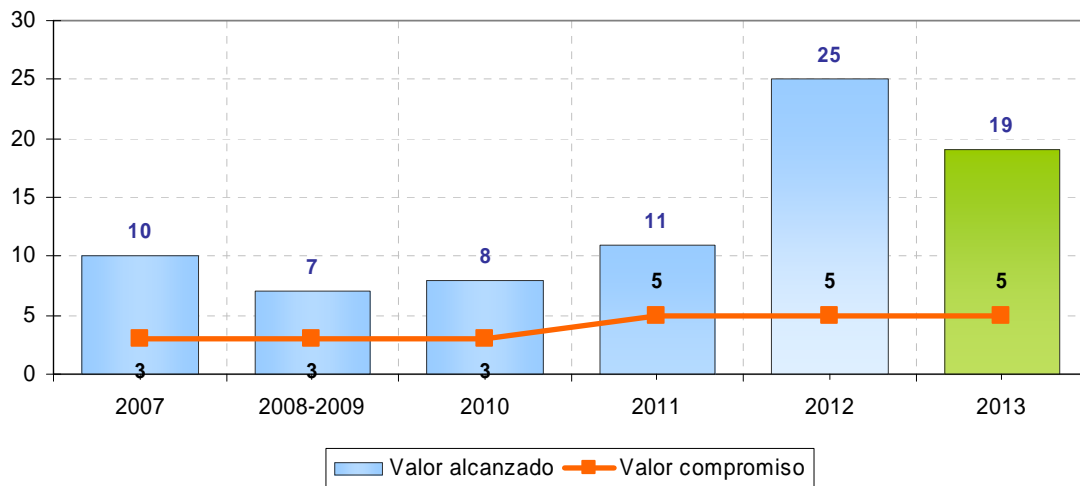


[volver](#)

GRÁFICO 11-a:

A realizar anualmente 5 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

Unidad de medida: número de acciones de colaboración

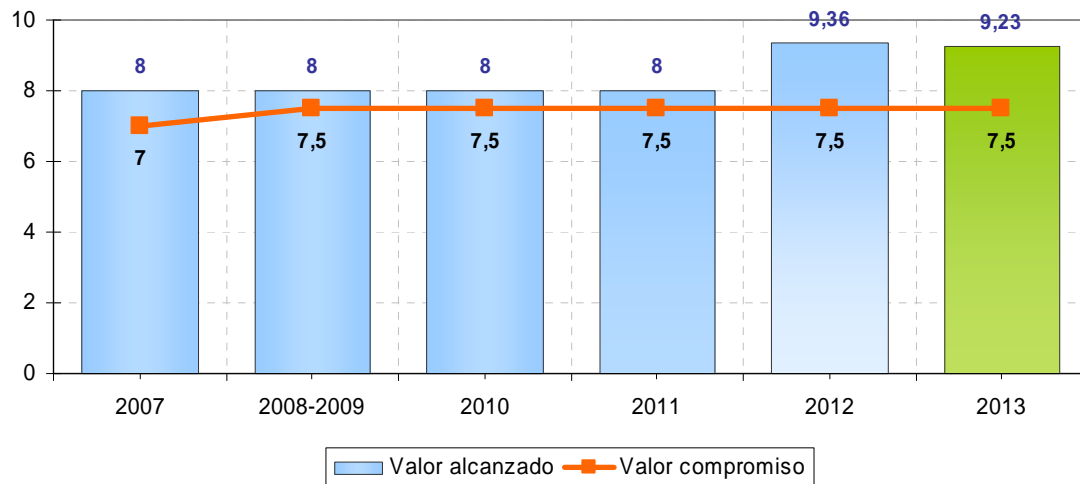


[volver](#)

GRÁFICO 11-b:

A realizar anualmente 5 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

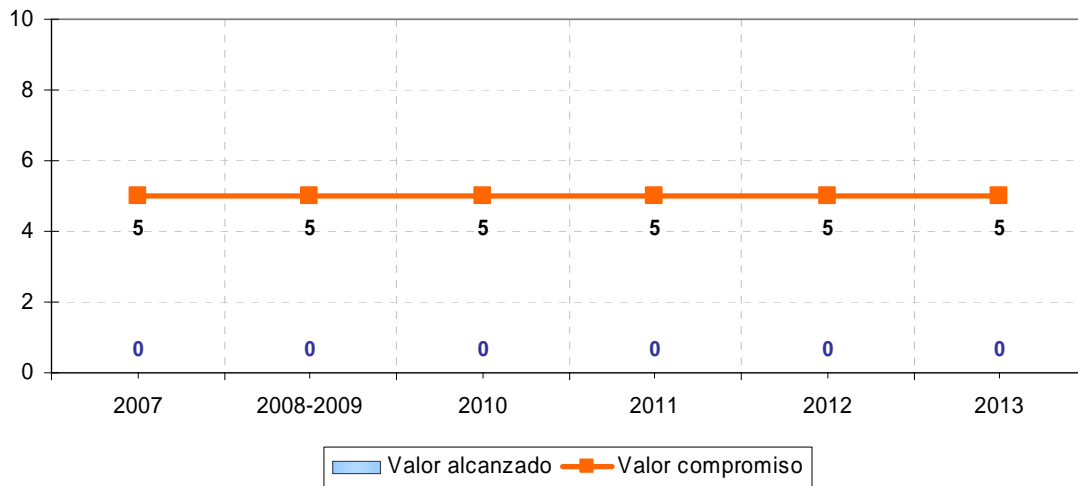
Unidad de medida: índice de satisfacción



[volver](#)

GRÁFICO 12-a:
A atender con trato amable.

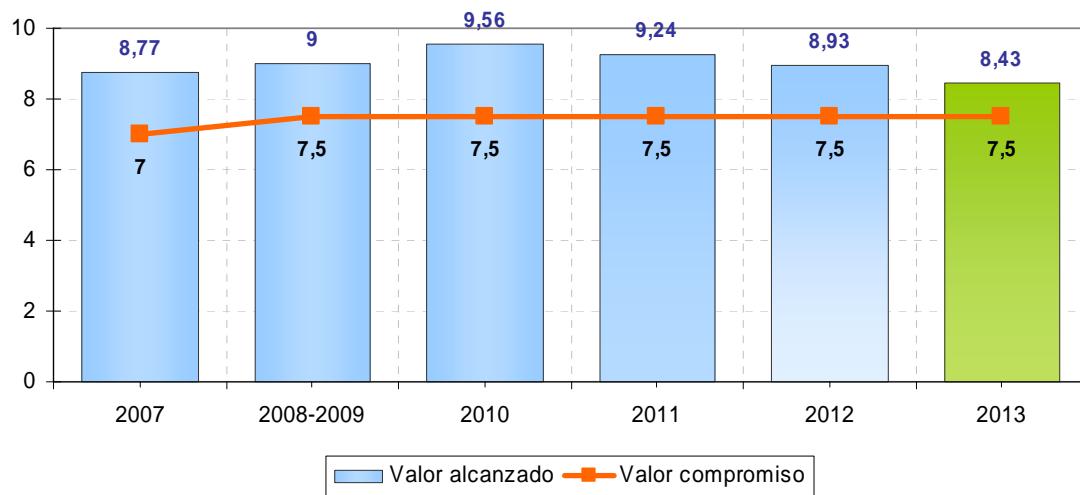
Unidad de medida: número de quejas



[volver](#)

GRÁFICO 12-b:
A atender con trato amable.

Unidad de medida: índice de satisfacción



[volver](#)

GRÁFICO 13:

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

Unidad de medida: índice de satisfacción

