

RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2020

COMPROMISO		RESULTADO		
DOCUMENTACION E INVESTIGACIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A responder a un 90% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.	> 90%	98,30 %		
A actualizar mensualmente las novedades del catálogo de los fondos bibliográficos y documentales.	= 12	12		
EXPOSICIONES TEMPORALES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A producir una exposición temporal anualmente en colaboración con otras instituciones.	1	1		
EDUCATIVO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar, como mínimo, 32 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas especiales.	≥ 32	7	 	
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, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	> 7,8	7,83		
A realizar, al menos, 15 actividades culturales, educativas o didácticas fuera del museo, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	A realizar ≥ 15	15		
	Valoración > 7,8	7,89		
A realizar, como mínimo, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes, entre las cuales, una de ellas sea para colectivos con necesidades especiales, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	A realizar > 12	24		
	Valoración > 7,8	8,40		
WEB	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A actualizar mensualmente los contenidos de las secciones dinámicas de la web en euskera, español, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	= 12	12		
	Valoración > 7,8	8,42		
Ampliar la oferta web anualmente con un nuevo producto virtual y mensualmente publicar un post de carácter histórico en el blog del museo.	1 – 12	8 - 6	 	

DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	≥ 37	37		
A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".	1	1	---	
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y AGENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	≥ 15	12		
Realizar anualmente 15 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	≥ 15	25		
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A atender con trato amable y lograr que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	Quejas < 5	0		No se ha recibido ni una sola queja.
	Valoración > 7,8	7,91		
A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas y lograr que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	> 7,8	7,93		

* Debido a la pandemia por COVID19 el museo permaneció cerrado del 13 de marzo al 2 de junio de 2020, por lo que determinadas actividades no pudieron ser realizadas y se ha debido adecuar las mismas a la situación actual y a la normativa vigente.

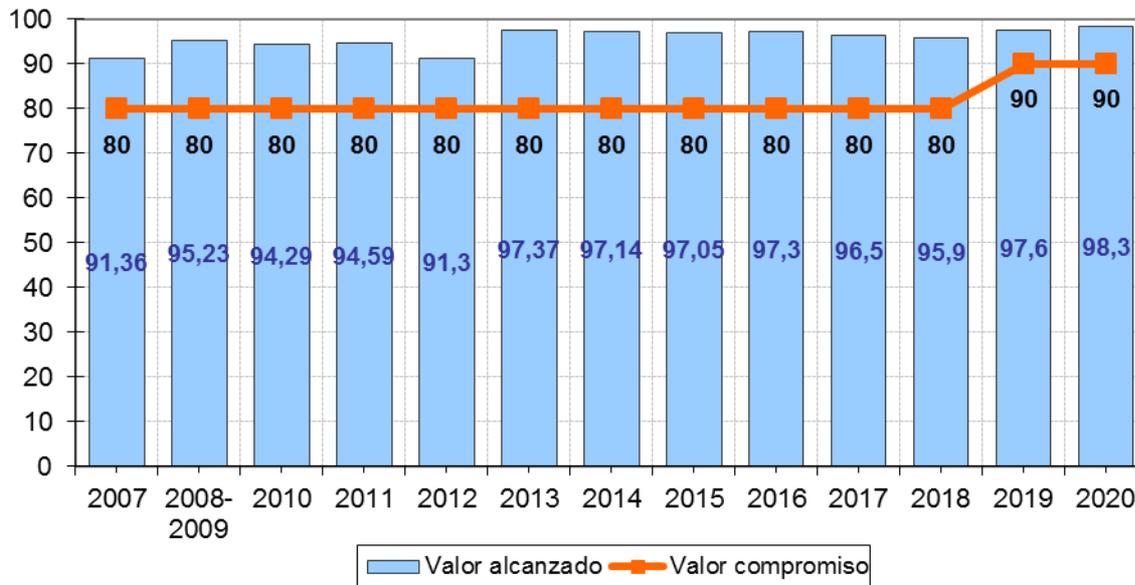
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:

A responder a un 90% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas

Unidad de medida: porcentaje

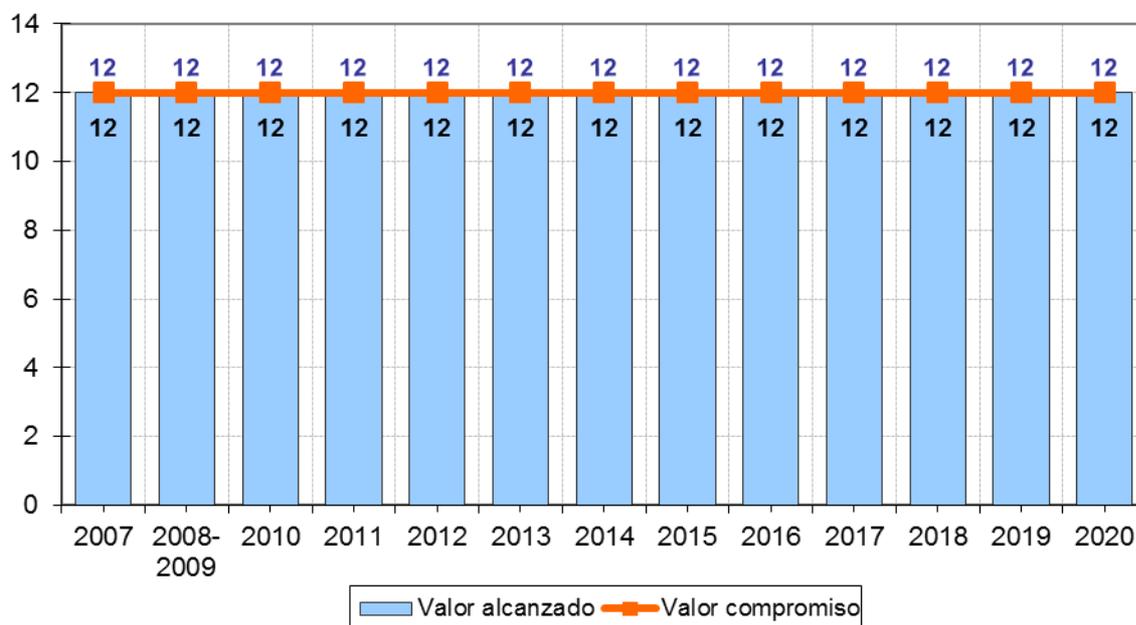


[volver](#)

GRÁFICO 2:

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

Unidad de medida: número de actualizaciones

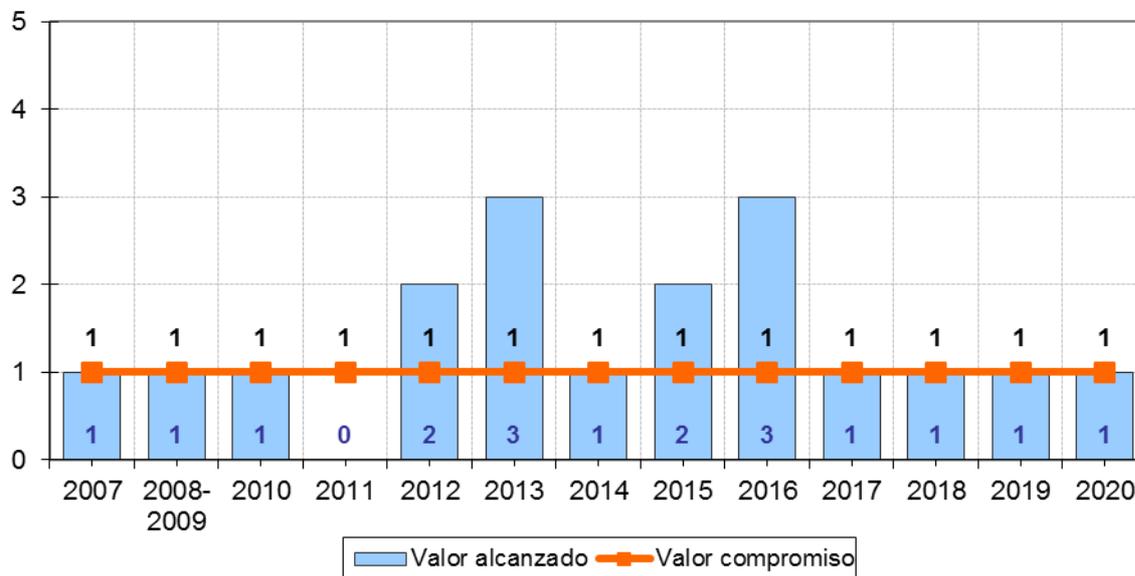


[volver](#)

GRÁFICO 3:

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

Unidad de medida: número de exposiciones



[volver](#)

GRÁFICO 4-a:

A realizar, como mínimo, 32 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas especiales.

Unidad de medida: número de visitas

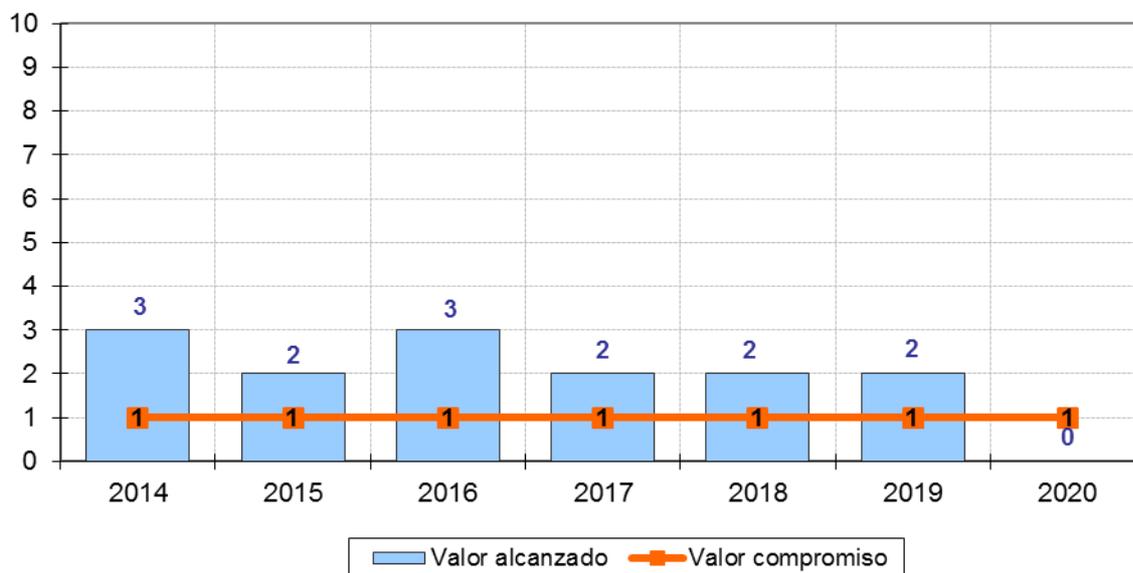


[volver](#)

GRÁFICO 4-b:

A realizar, como mínimo, 32 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, **al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas especiales.**

Unidad de medida: número de visitas con necesidades especiales

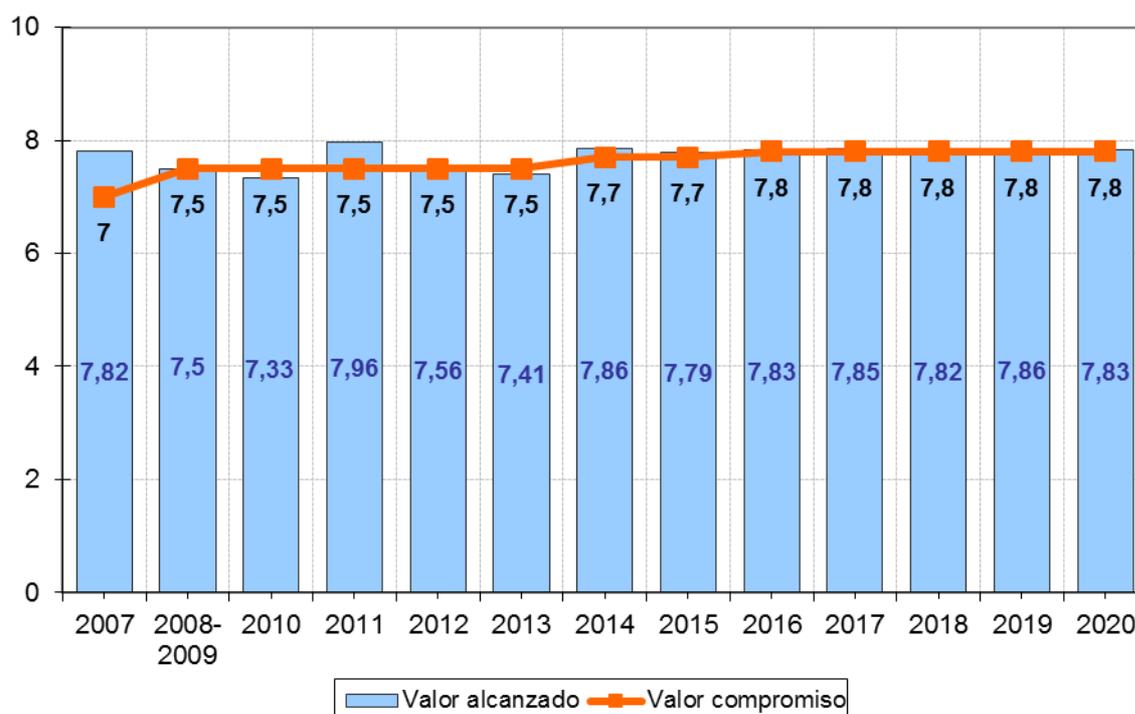


[volver](#)

GRÁFICO 5:

A personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y adultos, potenciando la participación activa de las personas visitantes, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Unidad de medida: índice de satisfacción



[volver](#)

GRÁFICO 6-a:

A realizar, al menos, 15 actividades culturales, educativas o didácticas fuera del museo.

Unidad de medida: número de actividades

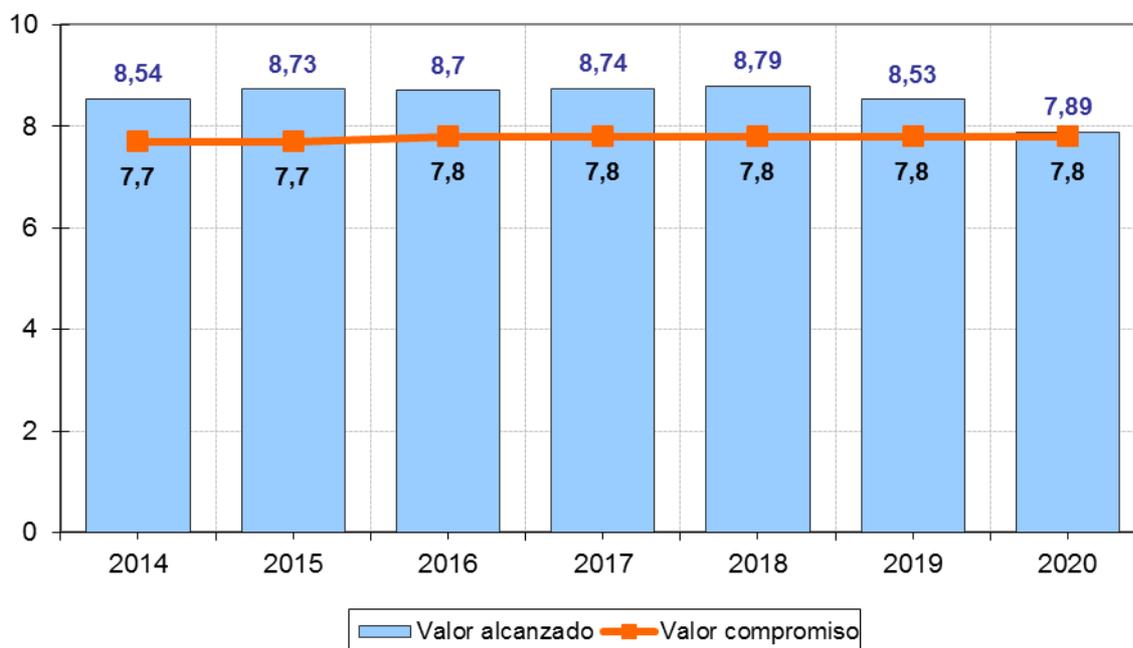


[volver](#)

GRÁFICO 6-b:

A realizar, al menos, 15 actividades culturales, educativas o didácticas fuera del museo, y a que la **valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.**

Unidad de medida: índice de satisfacción

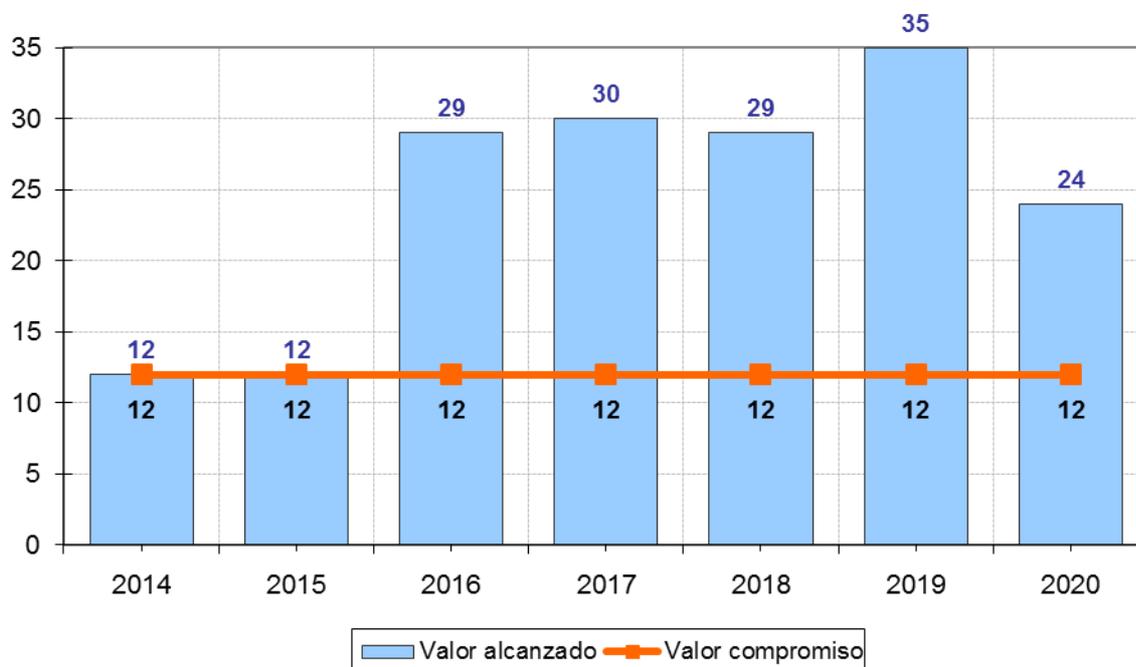


[volver](#)

GRÁFICO 7-a:

A realizar, como mínimo, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes, entre las cuales, una de ellas sea para colectivos con necesidades especiales.

Unidad de medida: número de talleres o actividades

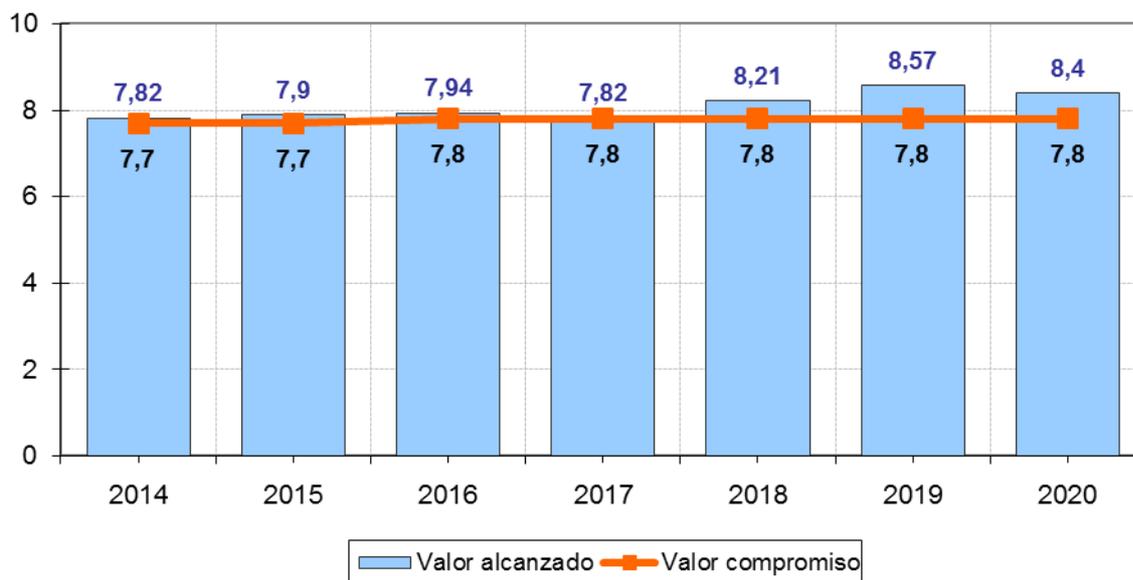


[volver](#)

GRÁFICO 7-b:

A realizar, como mínimo, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes, entre las cuales, una de ellas sea para colectivos con necesidades especiales, **y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.**

Unidad de medida: índice de satisfacción

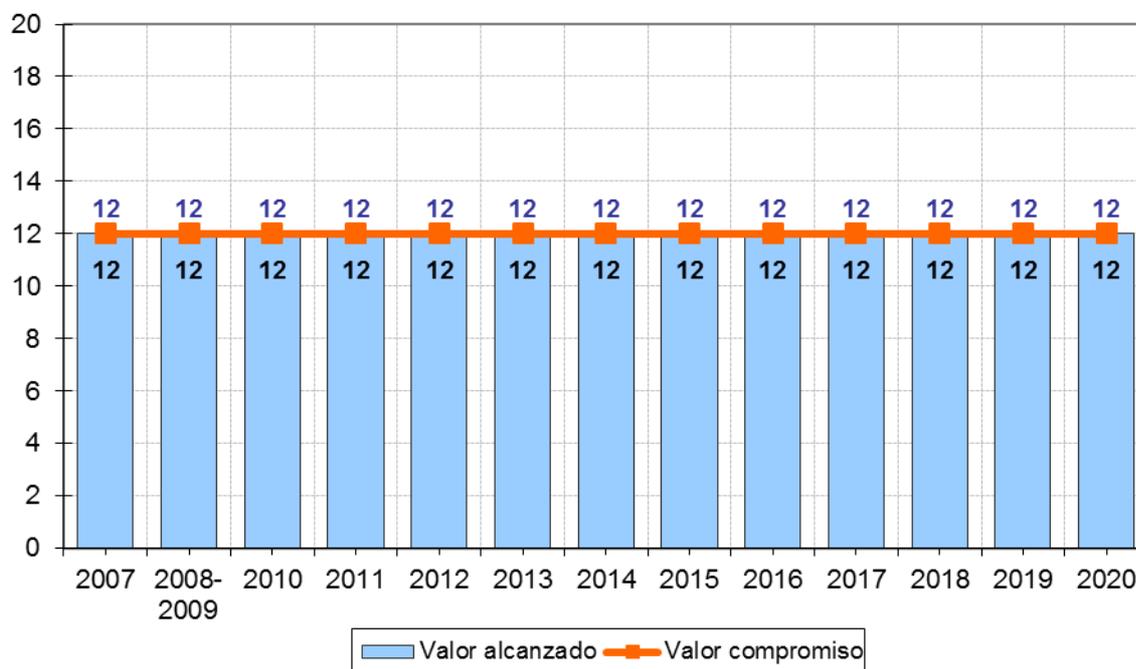


[volver](#)

GRÁFICO 8-a:

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

Unidad de medida: número de actualizaciones mensuales

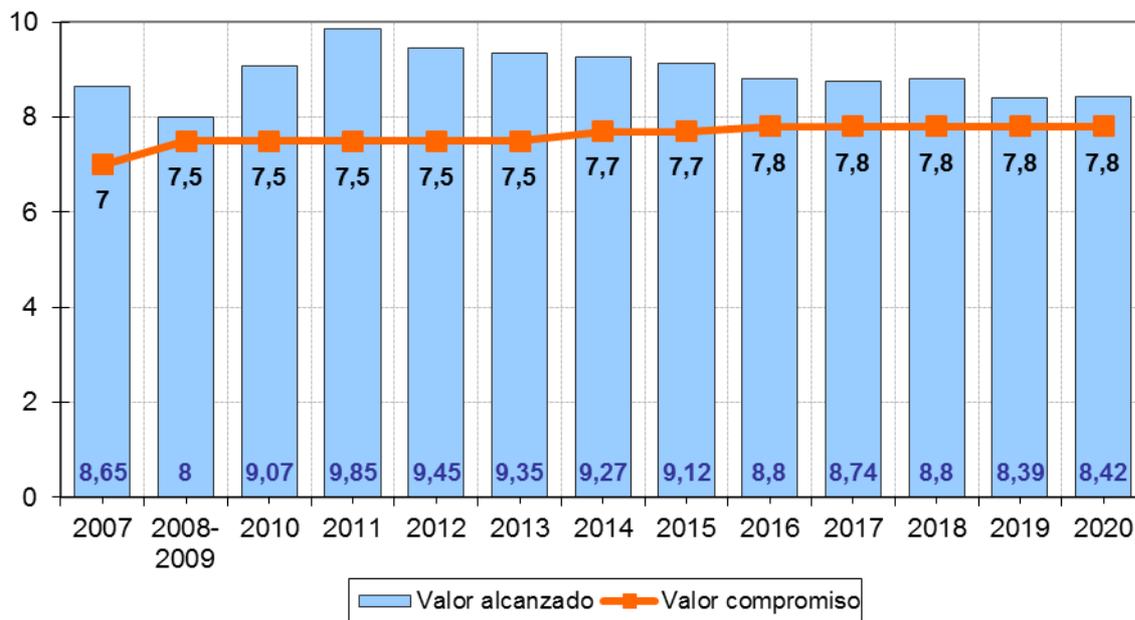


[volver](#)

GRÁFICO 8-b:

A actualizar mensualmente los contenidos de las secciones dinámicas de la Web en euskera, español, y a que **la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.**

Unidad de medida: índice de satisfacción

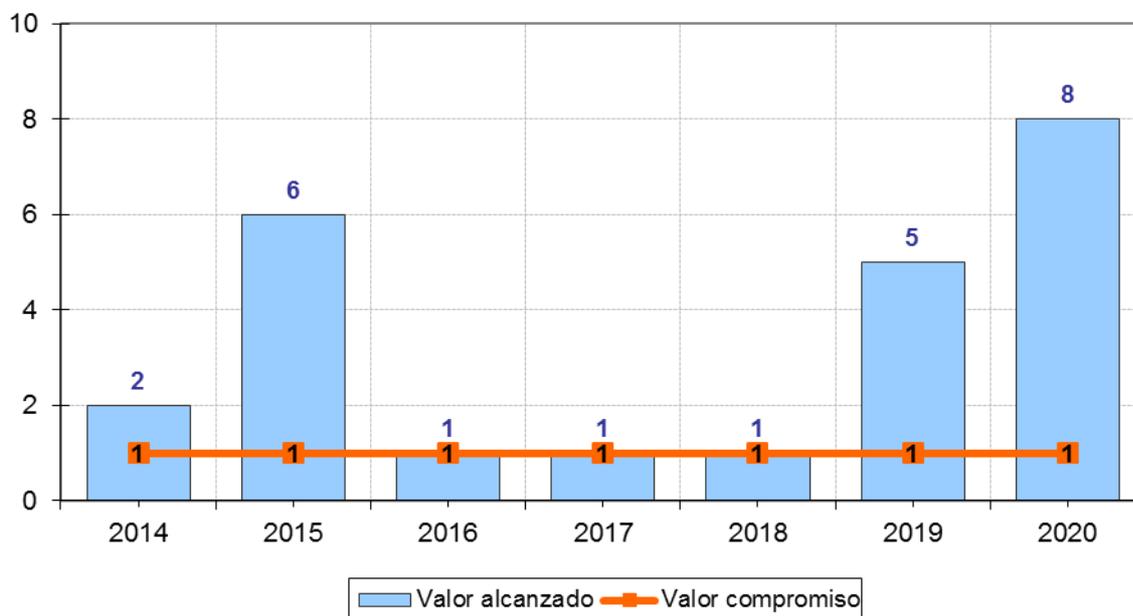


[volver](#)

GRÁFICO 9-a:

Ampliar la oferta web anualmente con **un nuevo producto virtual** y mensualmente publicar un post de carácter histórico en el blog del museo.

Unidad de medida: número de productos virtuales

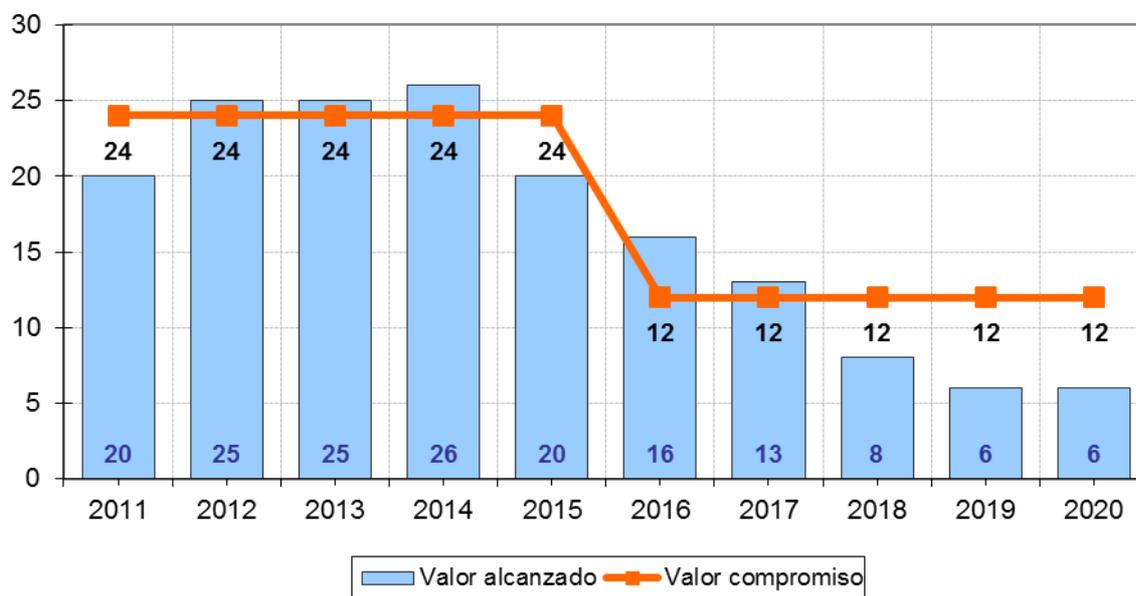


[volver](#)

GRÁFICO 9-b:

A ampliar la oferta web anualmente con un nuevo producto virtual y **mensualmente publicar un post de carácter histórico** en el blog del museo.

Unidad de medida: número de post mensuales



[Volver](#)

GRÁFICO 10:

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

Unidad de medida: número de mailings

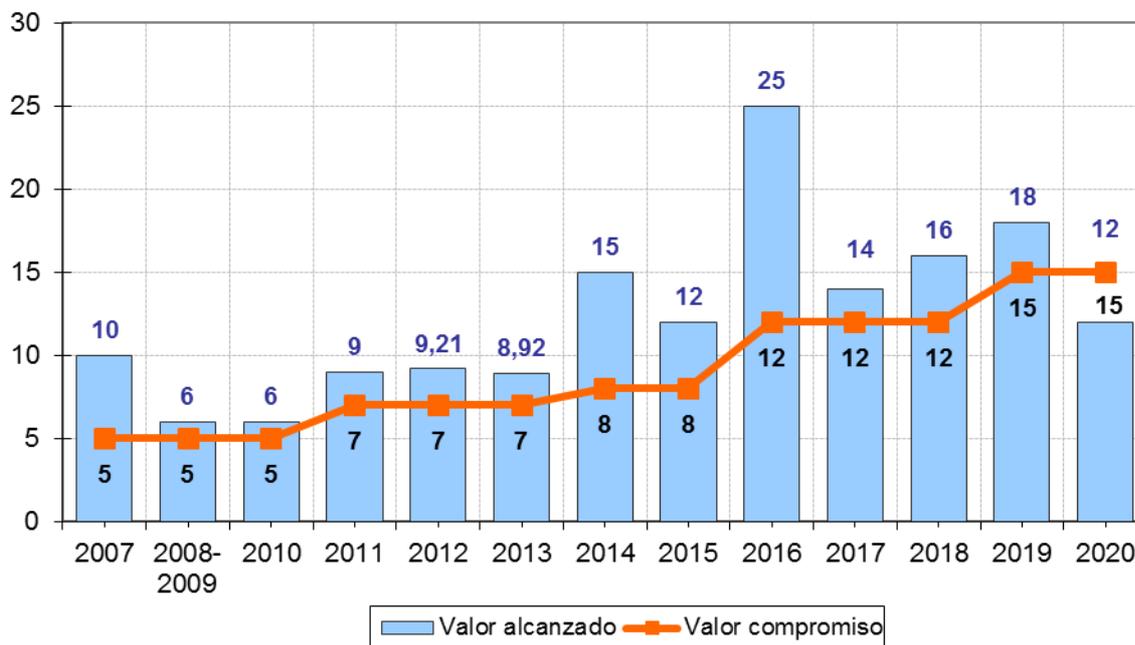


[Volver](#)

GRÁFICO 11:

Realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

Unidad de medida: número de acciones



[Volver](#)

GRÁFICO 12:

Realizar anualmente 15 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

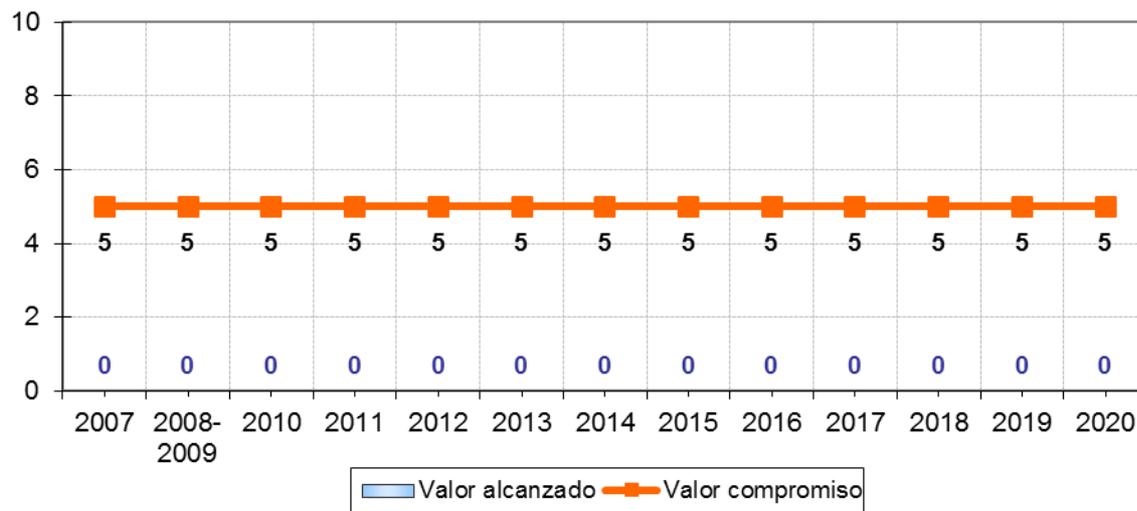
Unidad de medida: número de acciones de colaboración



[Volver](#)

GRÁFICO 13-a:
A atender con trato amable.

Unidad de medida: número de quejas



[Volver](#)

GRÁFICO 13-b:

A atender con trato amable y lograr que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Unidad de medida: índice de satisfacción



[Volver](#)

GRÁFICO 14:

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas y lograr que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Unidad de medida: índice de satisfacción

