

RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2021

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%	97,20 %		
A actualizar trimestralmente 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	5		
SERVICIO EDUCATIVO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y de personas adultas, 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	7,82		
A realizar, como mínimo, 25 actividades culturales, educativas o didácticas, entre las cuales, una de ellas se realice en colaboración con un colectivo que precise necesidades específicas, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	A realizar ≥ 25	41		
	A realizar ≥ 1	1		Visita guiada especial. Centro de Salud Mental de Zumarraga
	Valoración > 7,8	7,85		
SERVICIO WEB	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A ampliar la oferta web mensualmente con nuevos contenidos.	= 12	12		
A publicar un post de carácter histórico mensualmente en el blog del museo.	≥ 12	17		
SERVICIO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	≥ 43	43		
A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".	1	1	---	

COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y AGENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	≥ 15	21		
A realizar anualmente 15 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	≥ 15	22		
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 ninguna queja.
	Valoración > 7,8	8,58		
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	7,89		
A incorporar dos medidas de mejora en la accesibilidad del Museo al año.	≥ 2	2		
A publicar todos los vídeos de producción propia con subtítulos	=100%	38%		

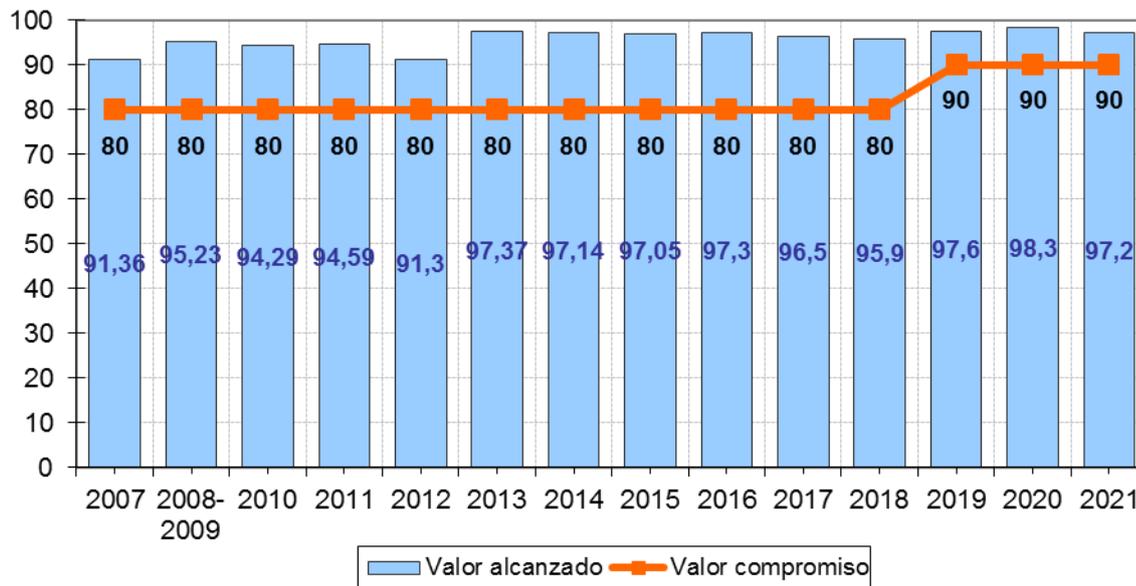
[volver](#)

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

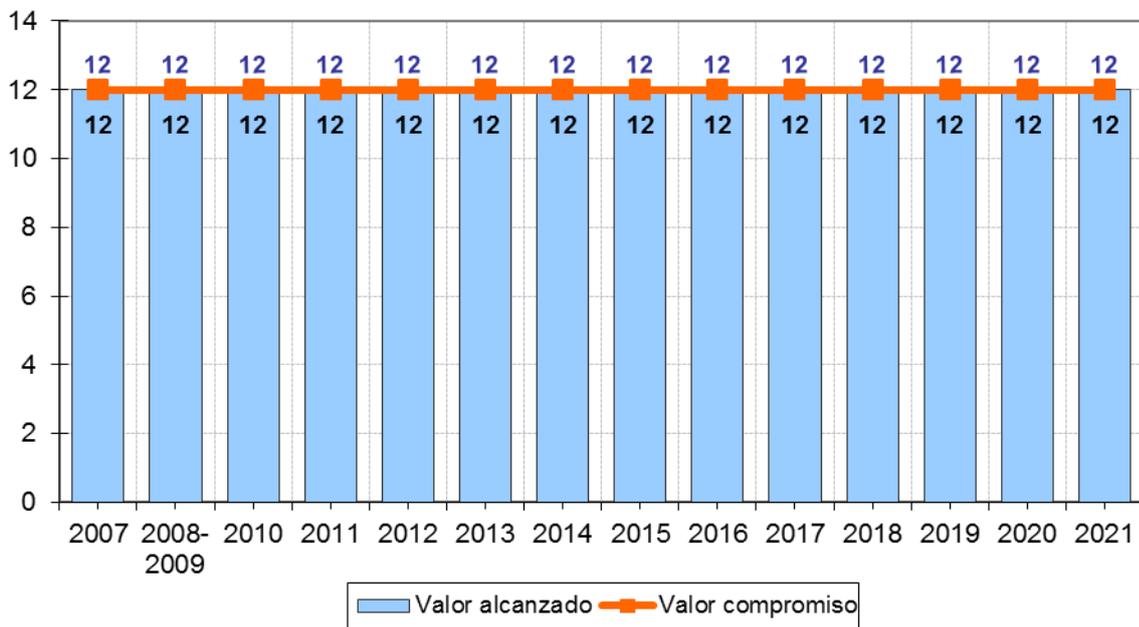


[volver](#)

GRÁFICO 2:

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

Unidad de medida: número de actualizaciones

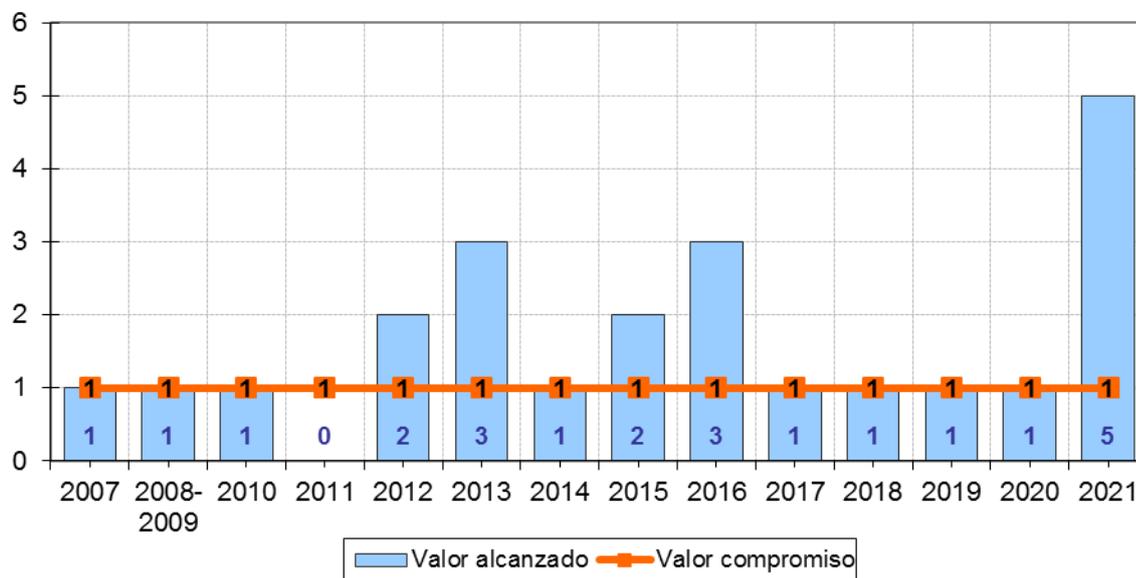


[volver](#)

GRÁFICO 3:

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

Unidad de medida: número de exposiciones producidas

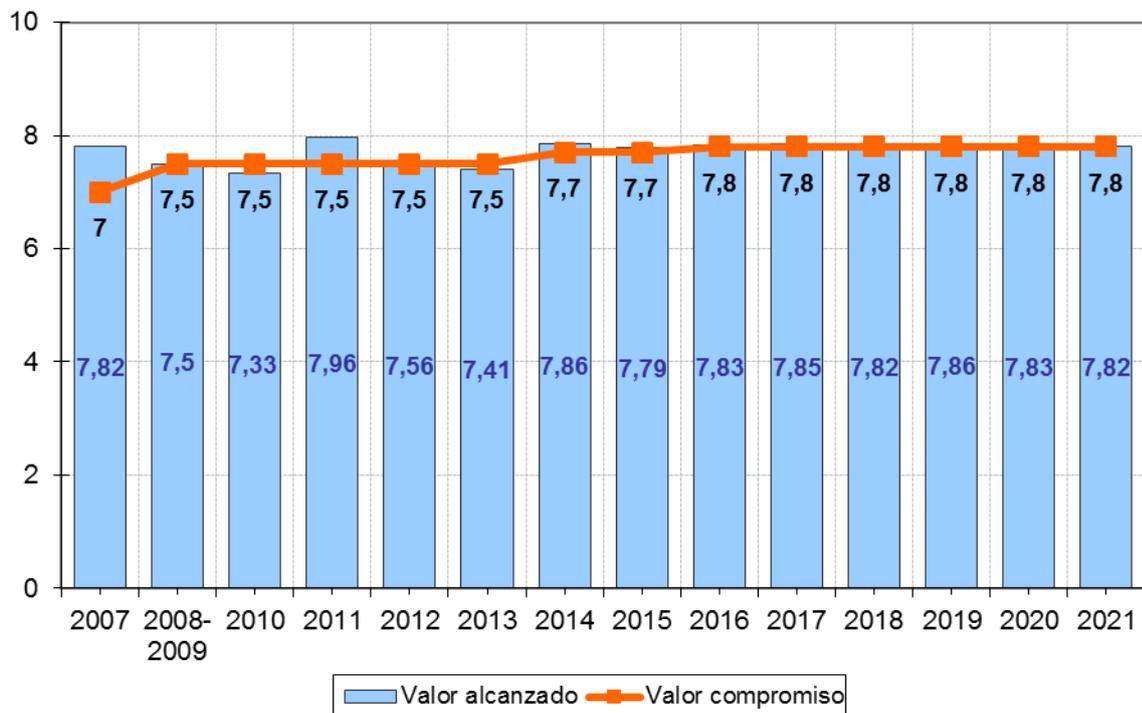


[volver](#)

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, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10

Unidad de medida: índice de satisfacción

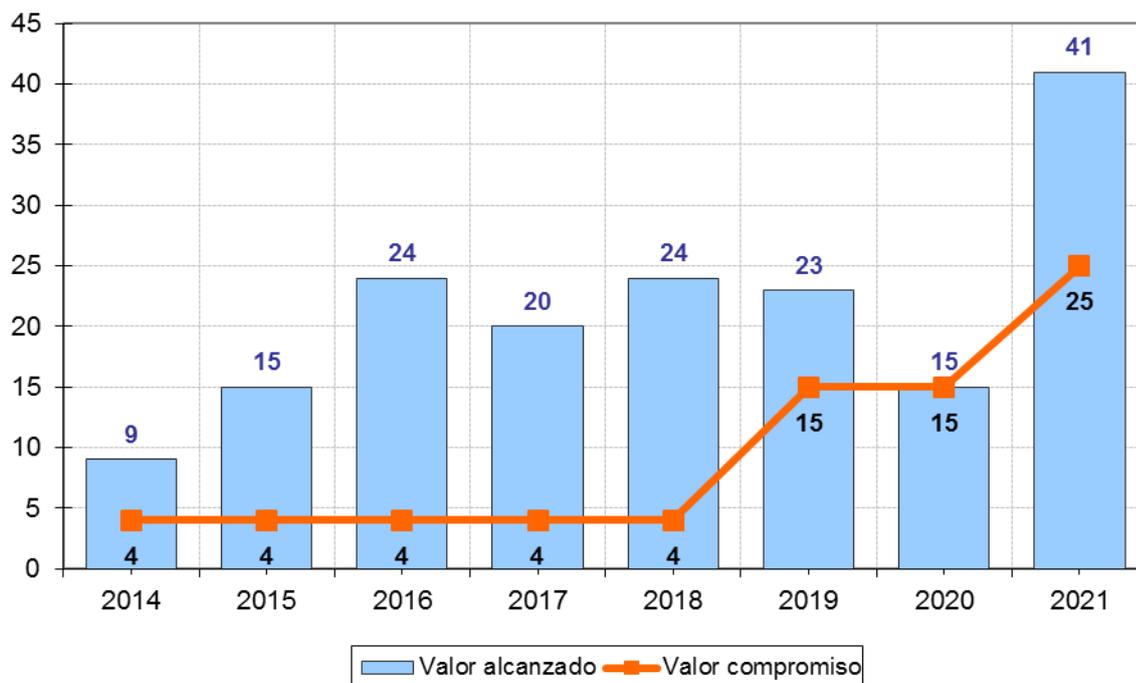


[volver](#)

GRÁFICO 5a:

A realizar, como mínimo, 25 actividades culturales, educativas o didácticas, entre las cuales, una de ellas se realice en colaboración con un colectivo que precise necesidades específicas, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Unidad de medida: número de actividades realizadas

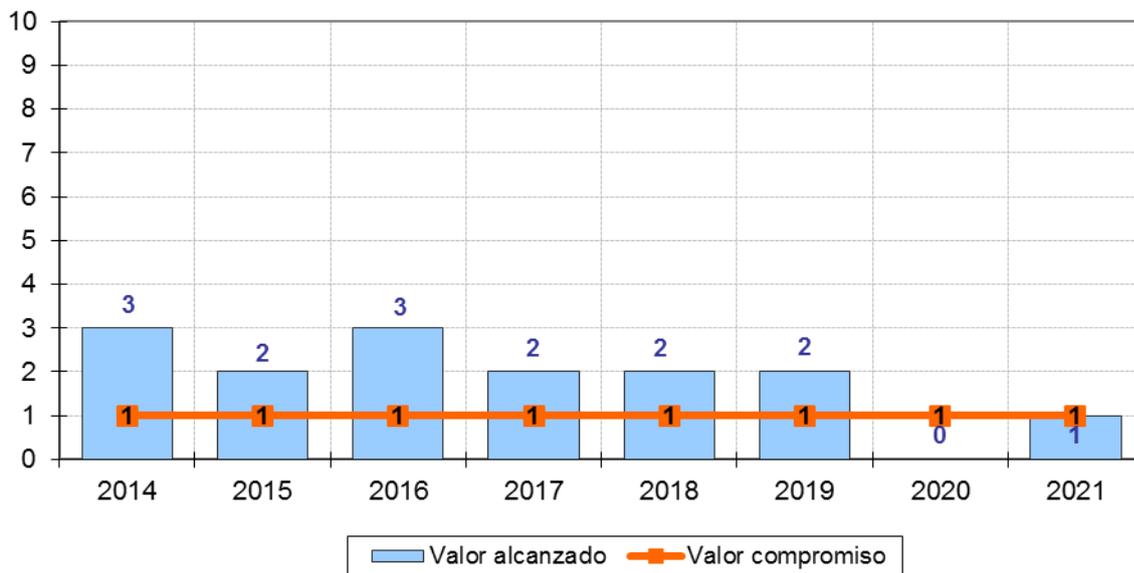


[volver](#)

GRÁFICO 5b:

A realizar, como mínimo, 25 actividades culturales, educativas o didácticas, entre las cuales, **una de ellas se realice en colaboración con un colectivo que precise necesidades específicas**, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Unidad de medida: número de visitas guiadas necesidades especiales realizadas

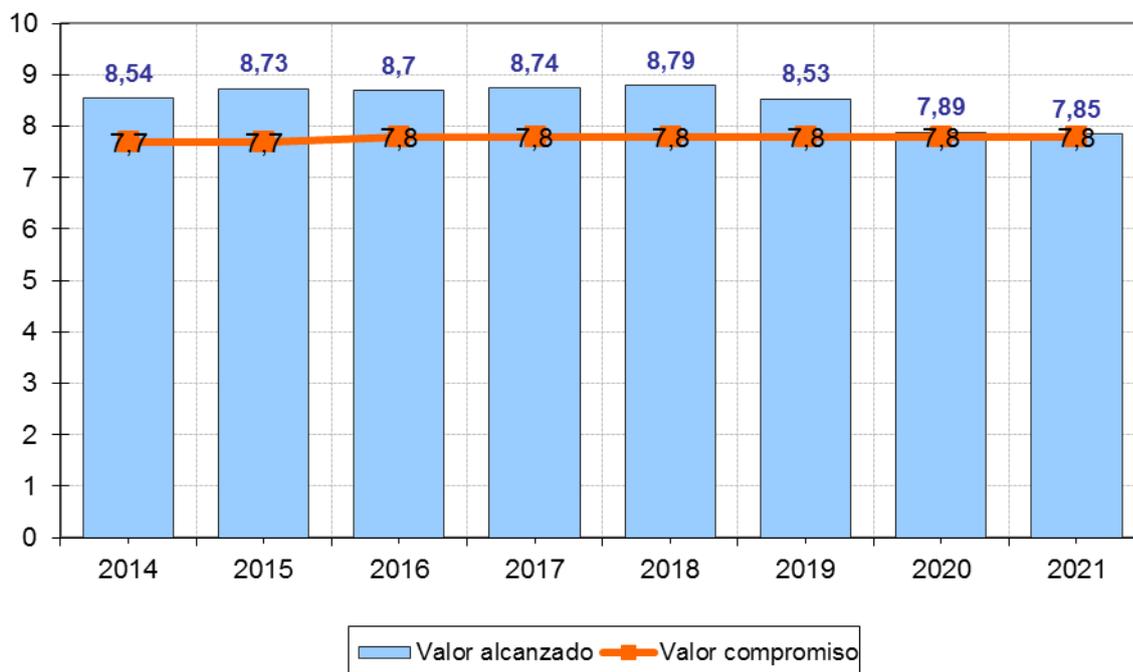


[volver](#)

GRÁFICO 5c:

A realizar, como mínimo, 25 actividades culturales, educativas o didácticas, entre las cuales, una de ellas se realice en colaboración con un colectivo que precise necesidades específicas, y a que la **valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.**

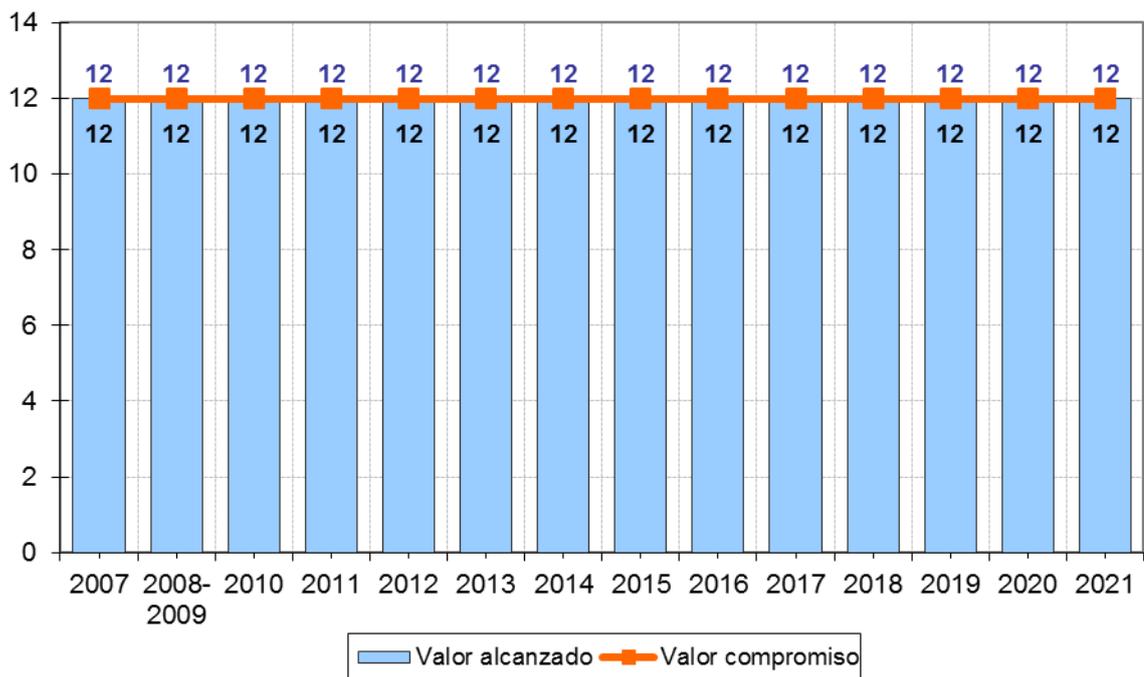
Unidad de medida: índice de satisfacción



[volver](#)

GRÁFICO 6:
A ampliar la oferta web mensualmente con nuevos contenidos

Unidad de medida: número de actualizaciones mensuales

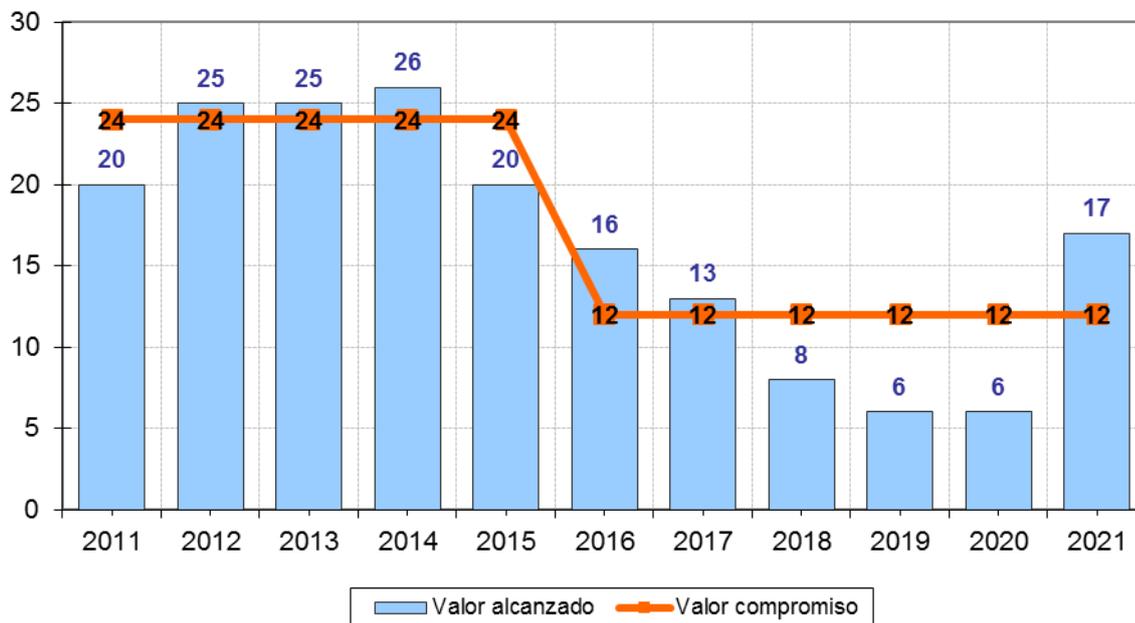


[volver](#)

GRÁFICO 7:

A publicar 1 posts de carácter histórico mensualmente en el blog del museo.

Unidad de medida: número de post históricos publicados



[volver](#)

GRÁFICO 8:

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

Unidad de medida: número de mailings realizados

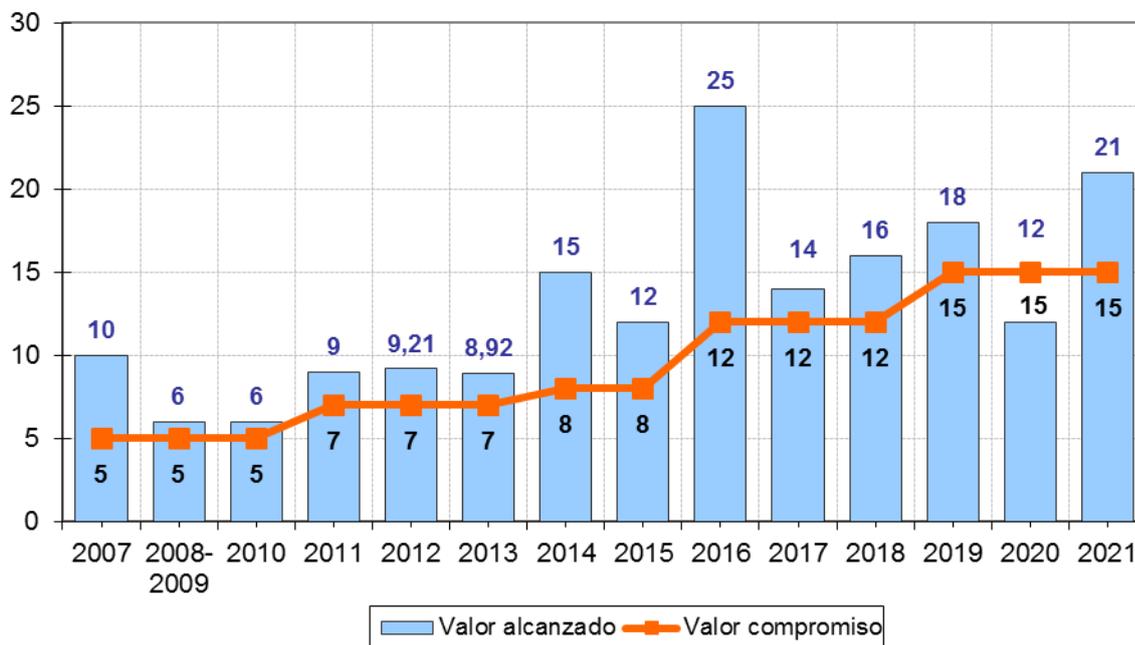


[volver](#)

GRÁFICO 9:

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

Unidad de medida: número de acciones realizadas



[volver](#)

GRÁFICO 10:

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

Unidad de medida: número de acciones de colaboración realizadas

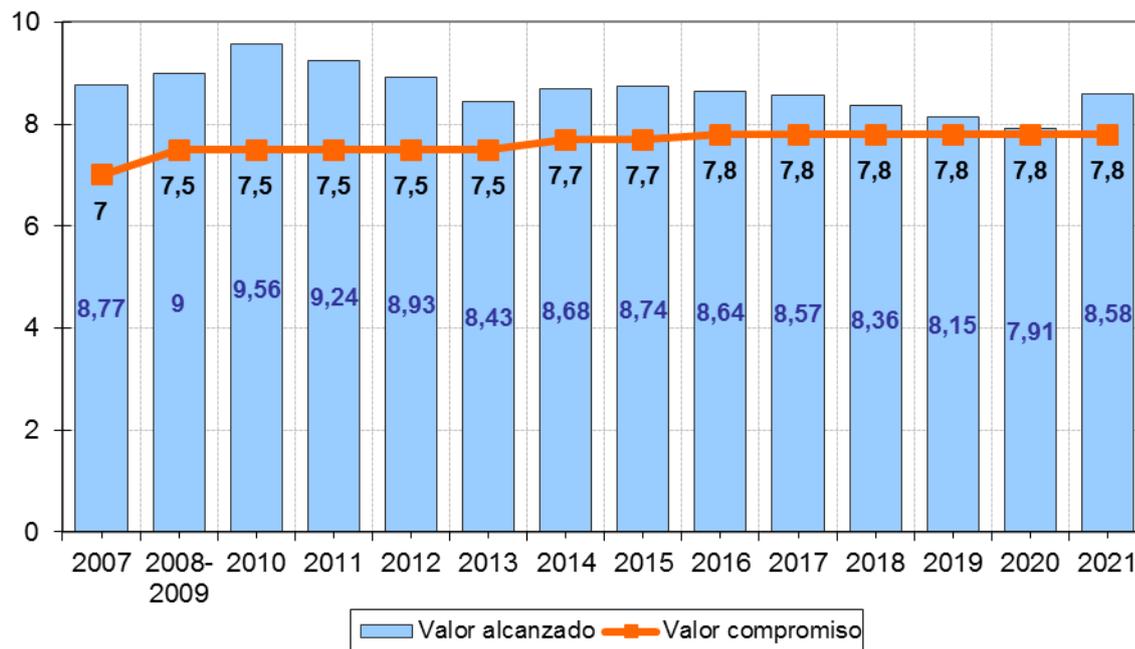


[volver](#)

GRÁFICO 11:

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

Unidad de medida: índice de satisfacción

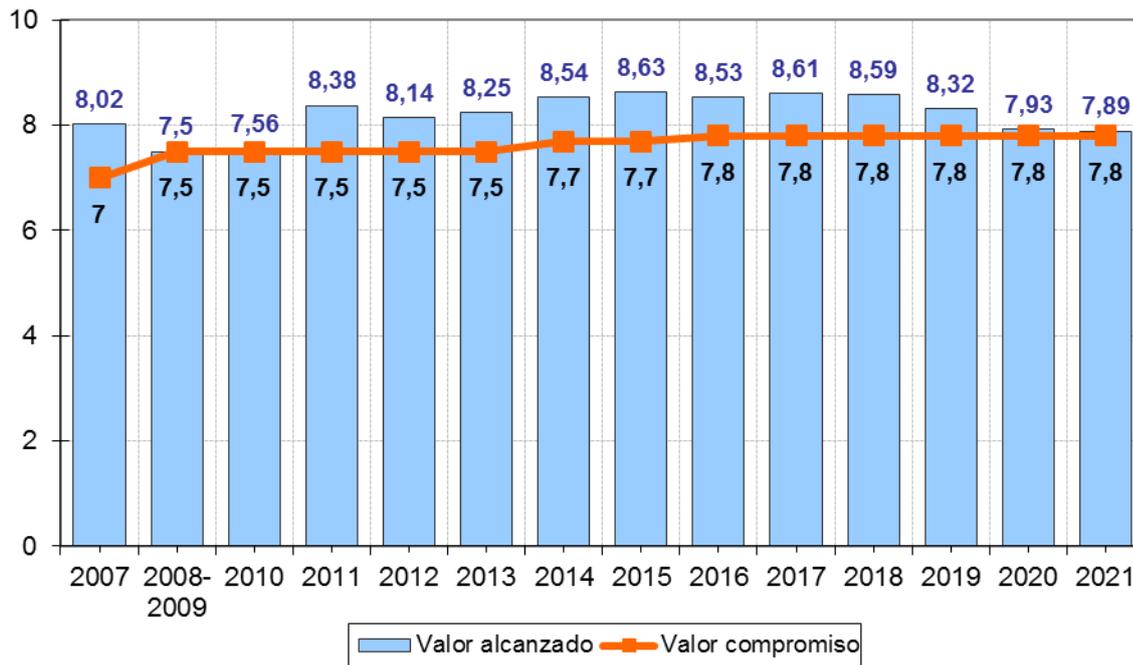


[volver](#)

GRÁFICO 12:

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

Unidad de medida: índice de satisfacción

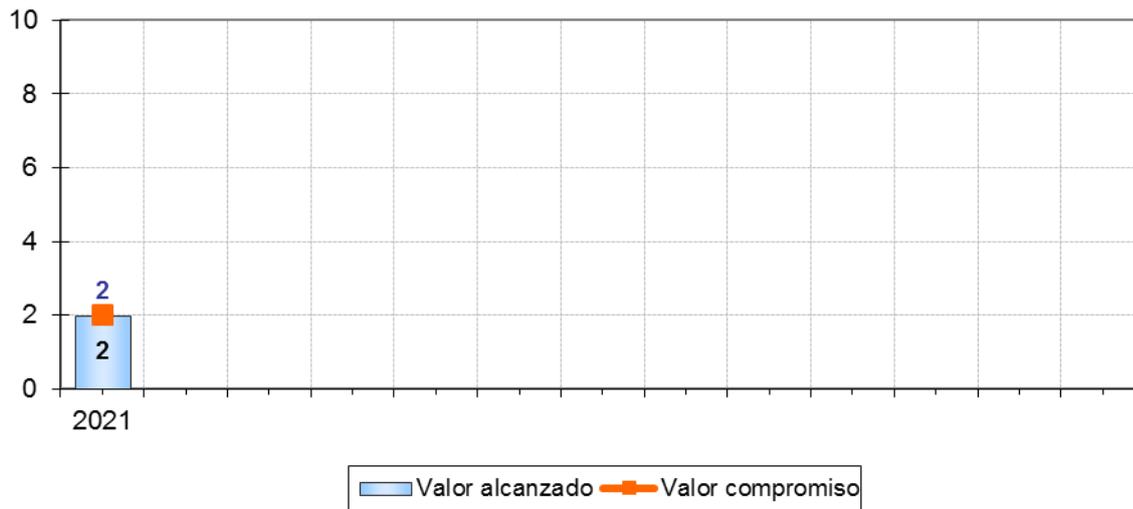


[Volver](#)

GRÁFICO 13:

A incorporar dos medidas de mejora en la accesibilidad del Museo al año

Unidad de medida: número de medidas de mejora incorporadas



[Volver](#)

GRÁFICO 14:

A publicar todos los videos de producción propia con subtítulos.

Unidad de medida: porcentaje de vídeos publicados con subtítulos

