

















## RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2022

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 %		
A actualizar trimestralmente las novedades del catálogo de los fondos bibliográficos y documentales.	= 4	4		
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	7,78		
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	37		
	A realizar ≥ 1	5		Visitas guiadas especiales. Goienetxe egoitzak 4 – Atzegi 1
	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	12		
SERVICIO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	≥ 32	32		
A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".	1	1	---	

<b>COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES Y AGENTES</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Gráf.</b>	<b>Observaciones</b>
A realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	≥ 15	19		
A realizar anualmente 15 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	≥ 15	18		
<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Gráf.</b>	<b>Observaciones</b>
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	8,47		
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	8,31		
A incorporar dos medidas de mejora en la accesibilidad del Museo al año.	≥ 2	9		
A publicar todos los vídeos de producción propia con subtítulos	=100 %	100 %		

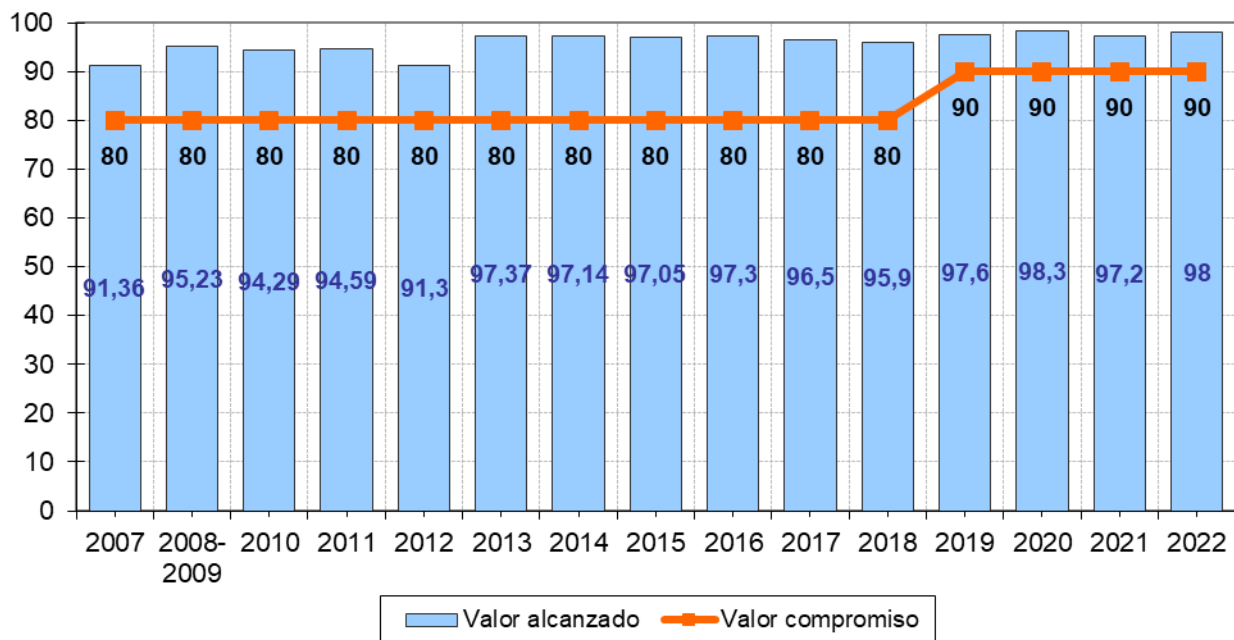
[volver](#)

## 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

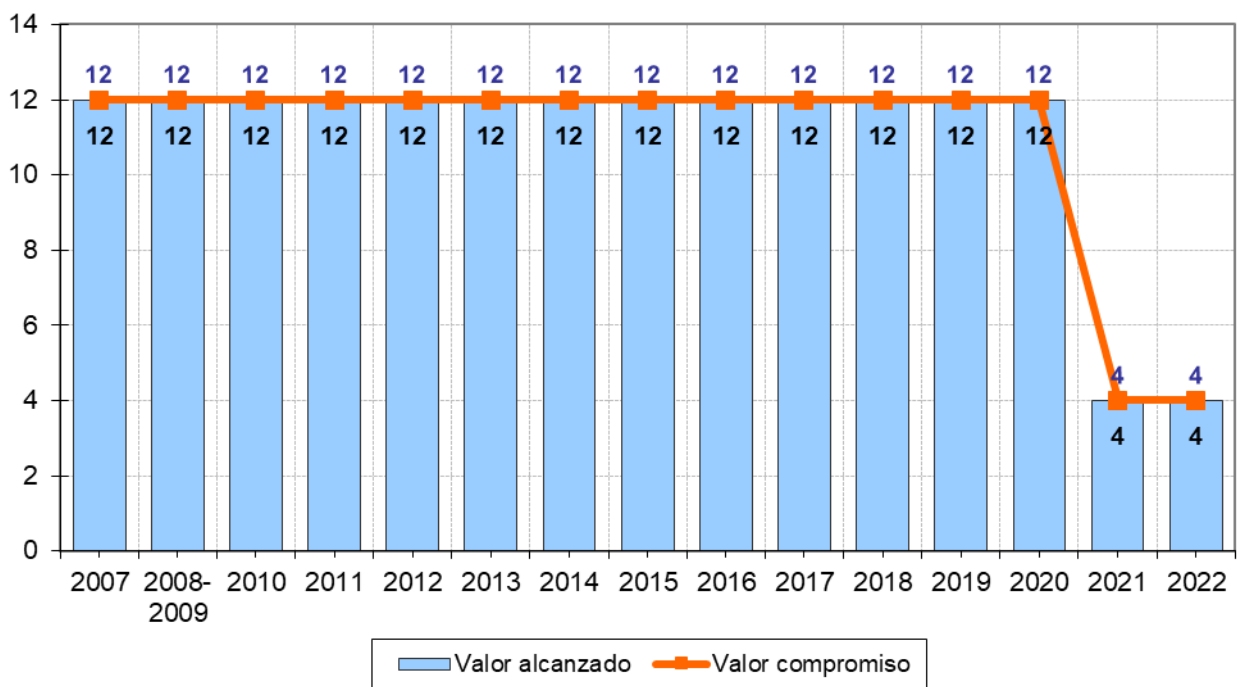


[volver](#)

**GRÁFICO 2:**

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

Unidad de medida: número de actualizaciones

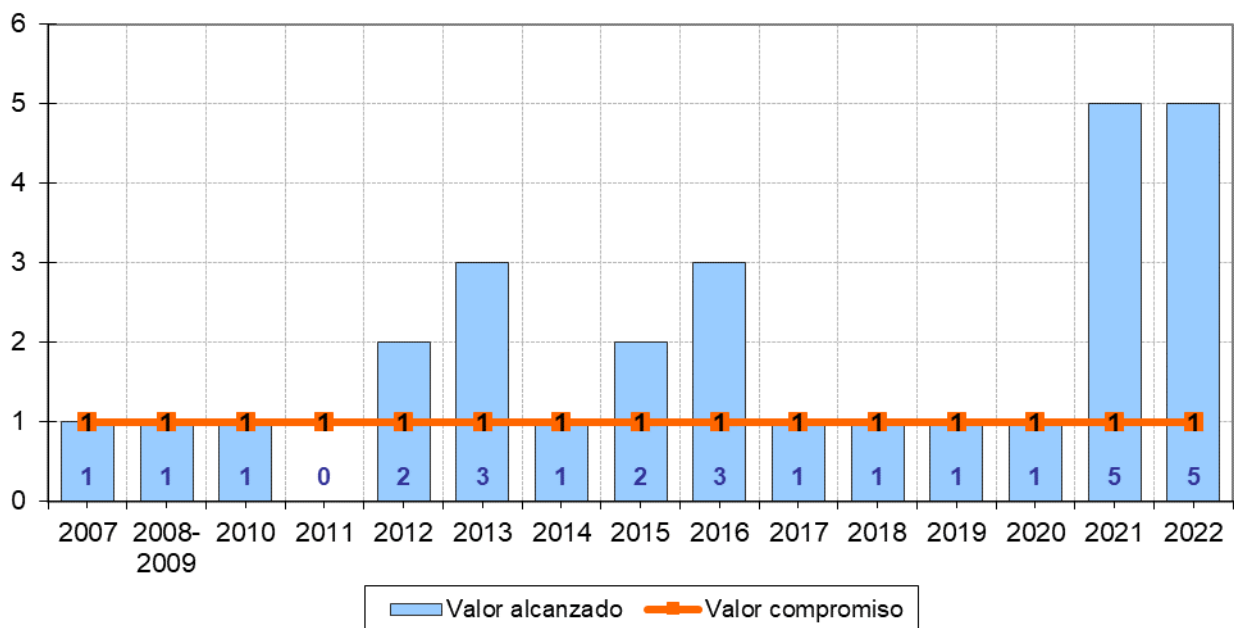


[volver](#)

**GRÁFICO 3:**

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

**Unidad de medida: número de exposiciones producidas**

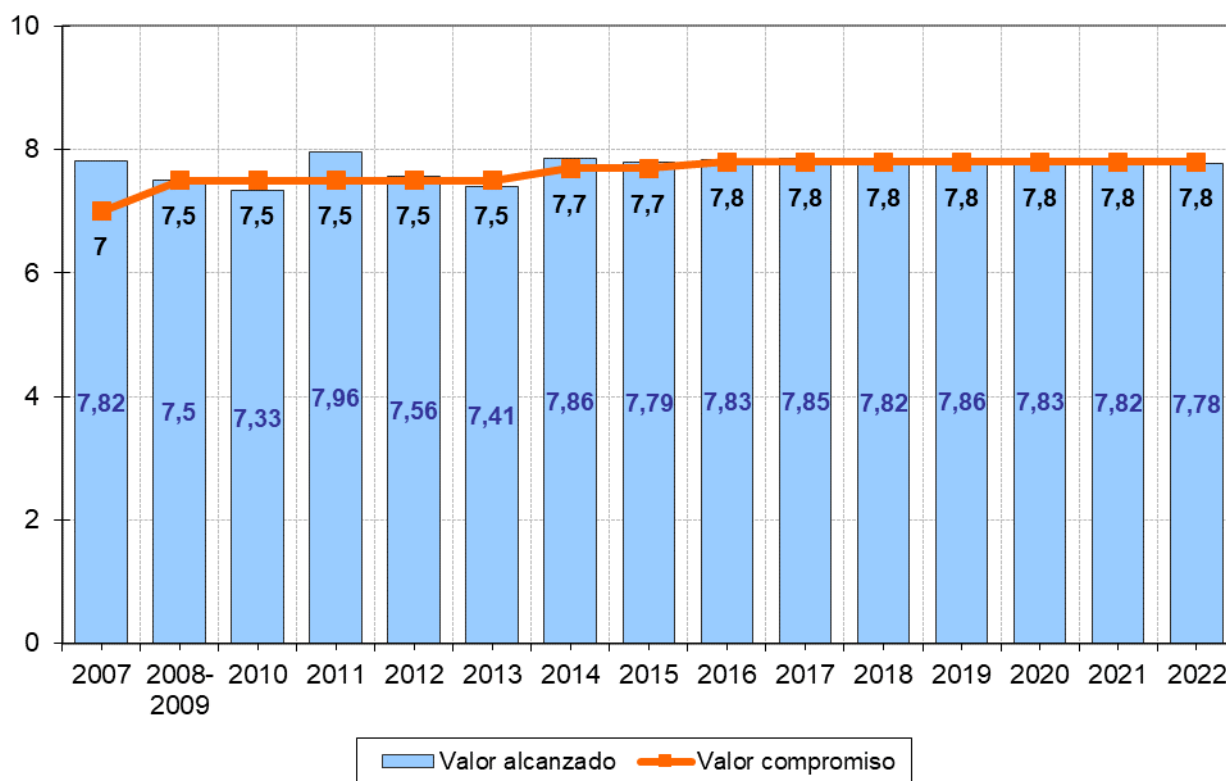


[volver](#)

**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

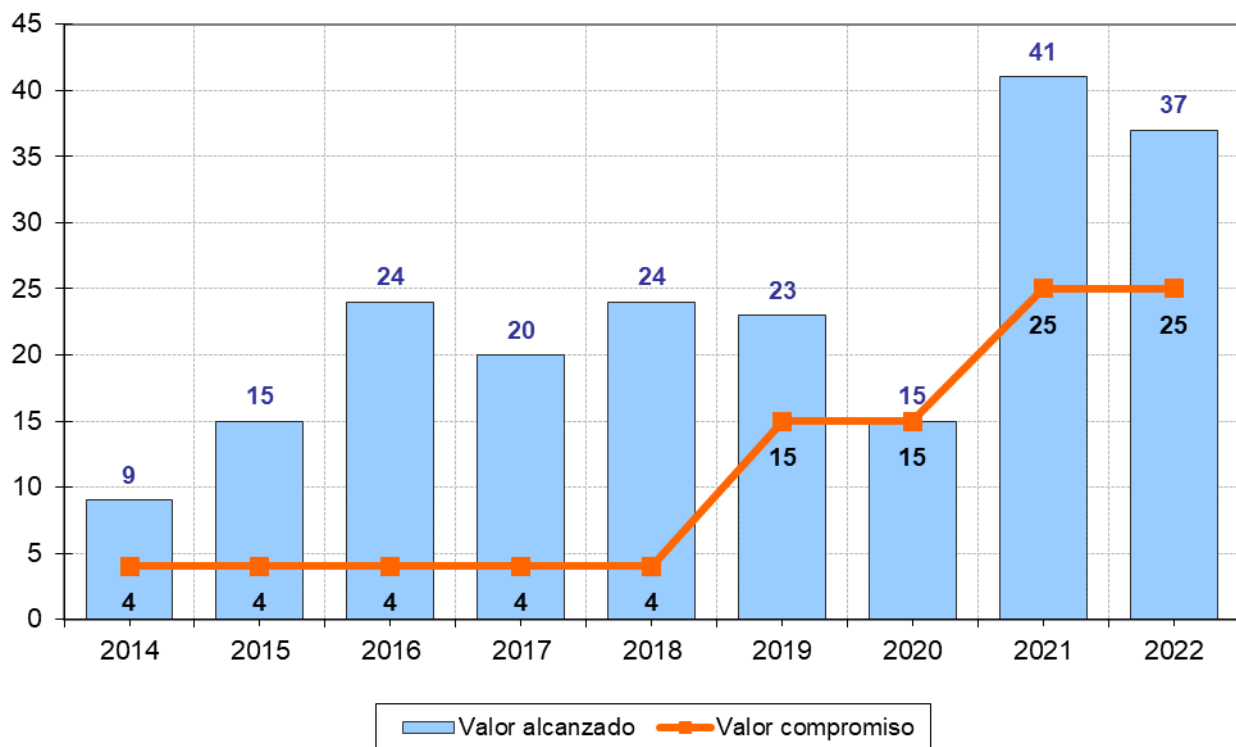


[volver](#)

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

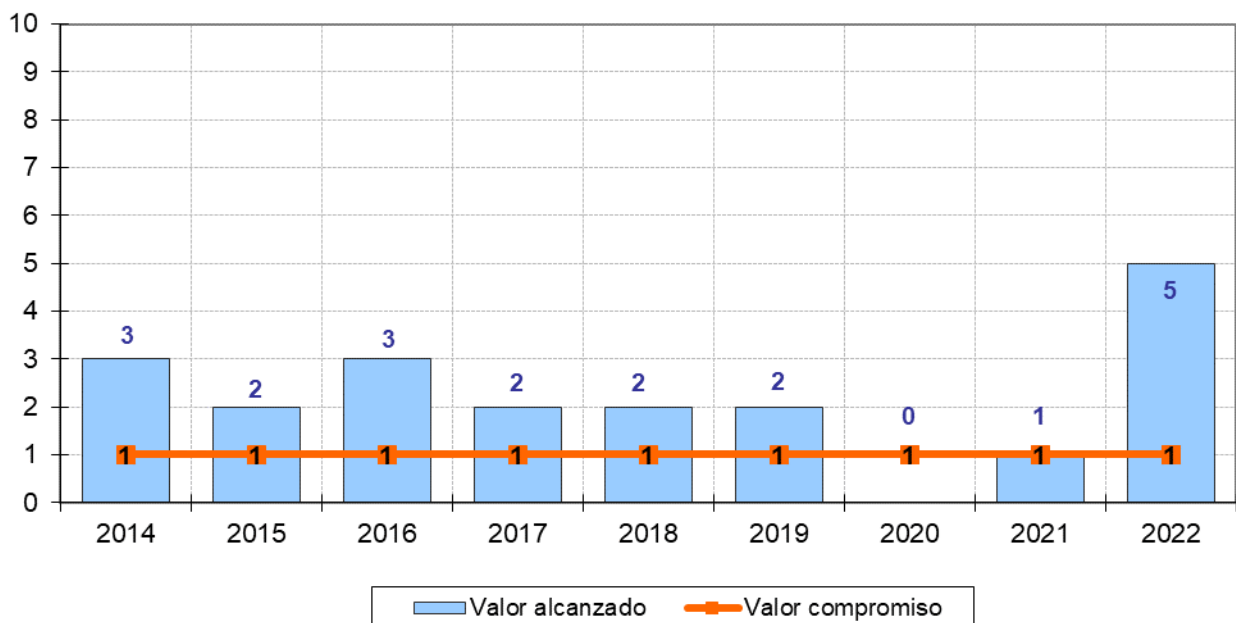


[volver](#)

**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



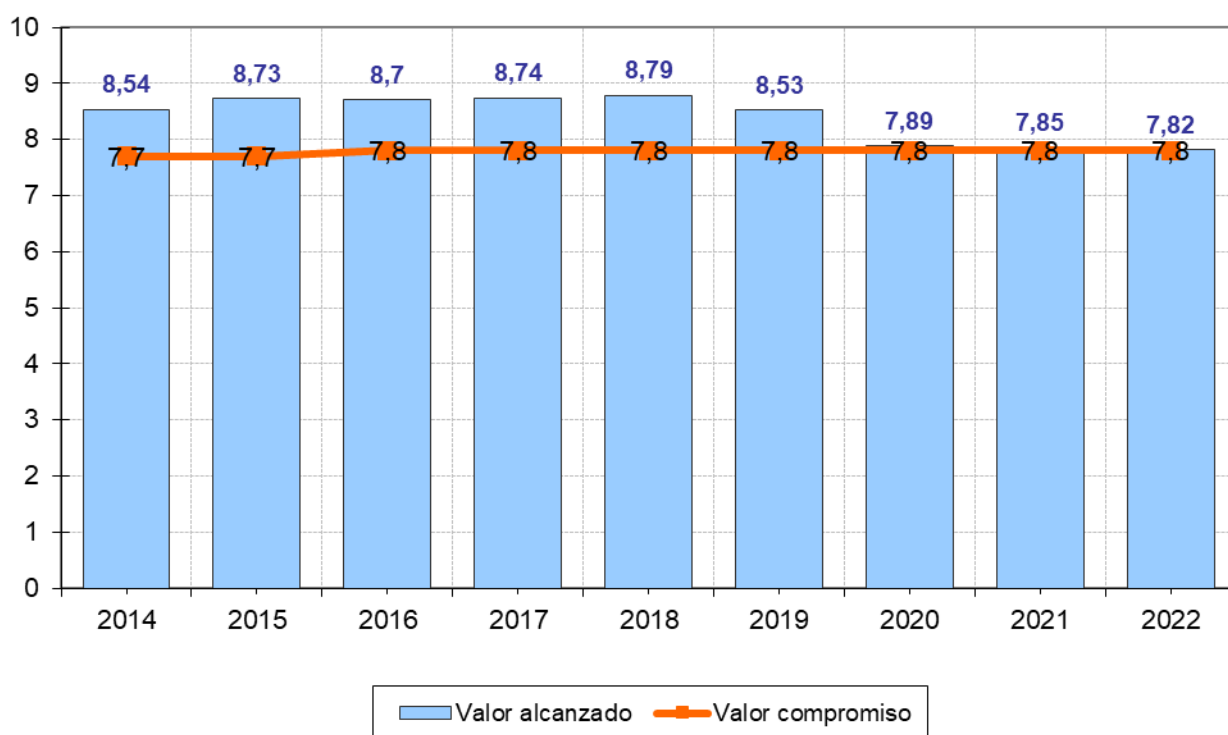


[volver](#)

**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.**

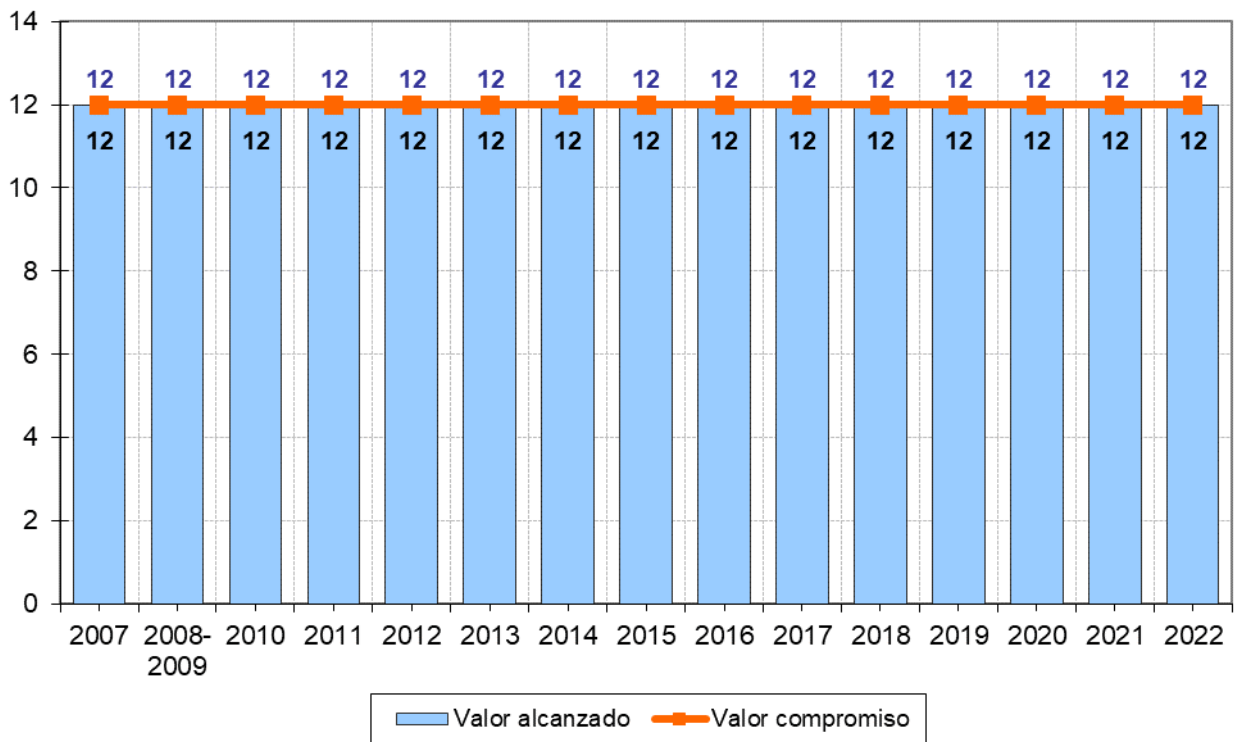
**Unidad de medida: índice de satisfacción**



[volver](#)

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

Unidad de medida: número de actualizaciones mensuales

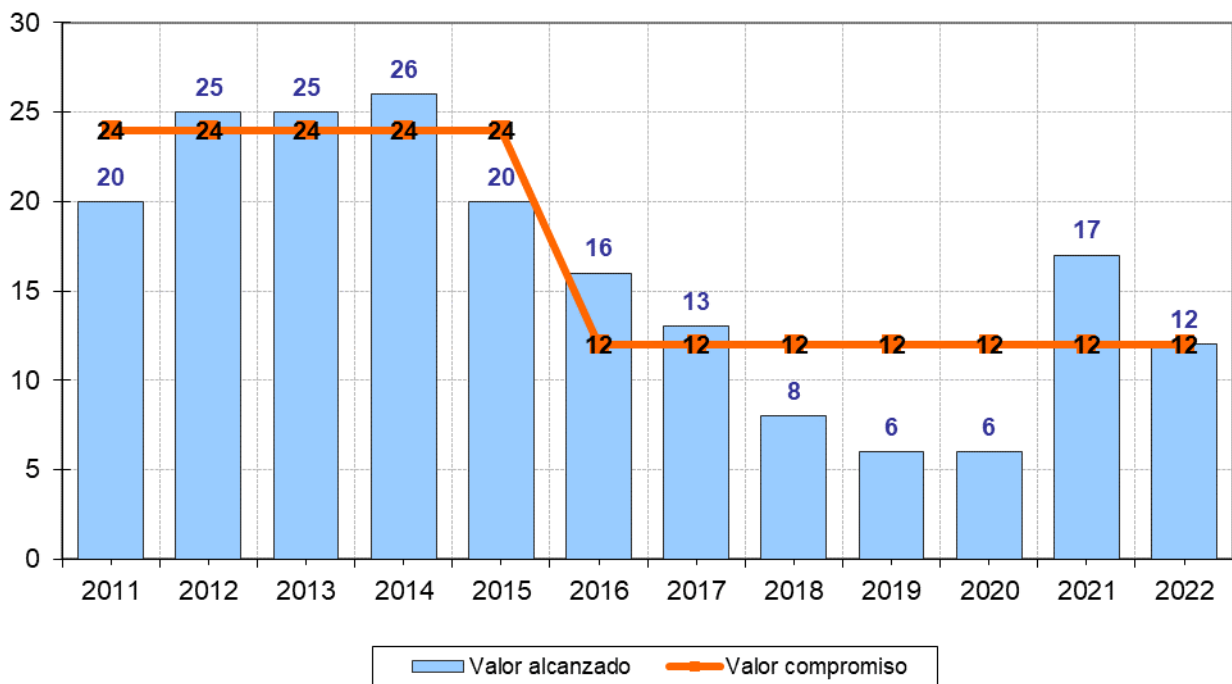


[volver](#)

**GRÁFICO 7:**

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

Unidad de medida: número de post históricos publicados

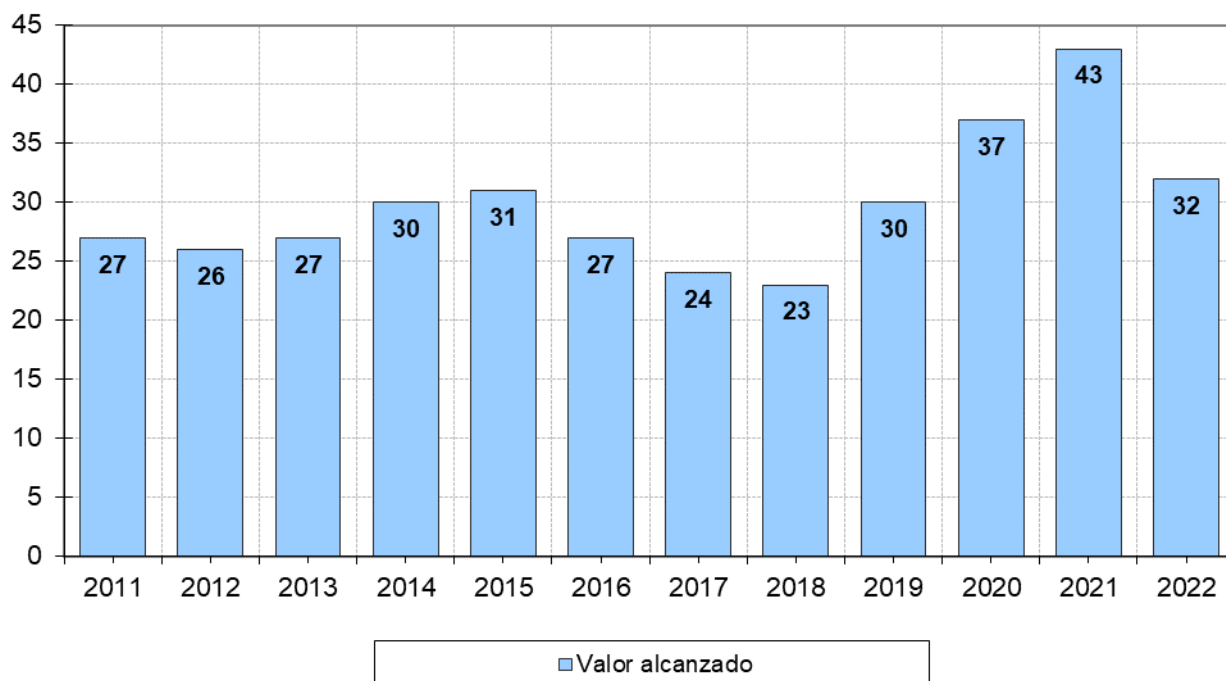


[volver](#)

**GRÁFICO 8:**

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

Unidad de medida: número de mailings realizados

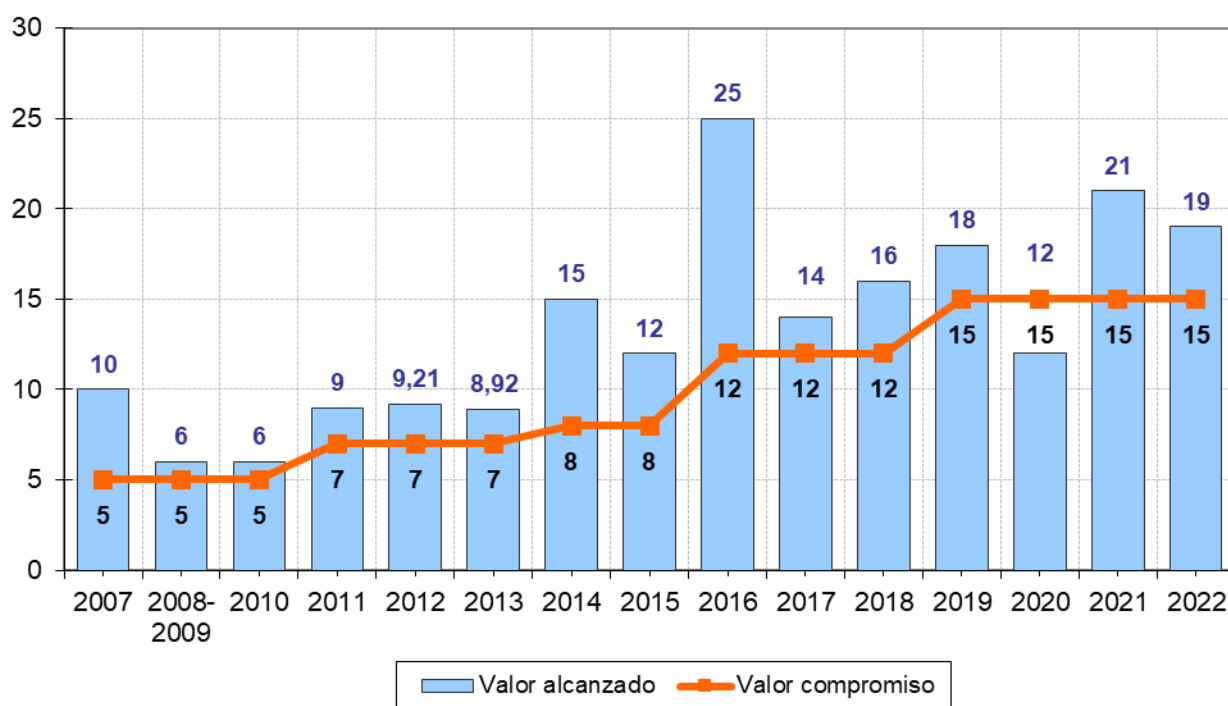


[volver](#)

**GRÁFICO 9:**

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

Unidad de medida: número de acciones realizadas

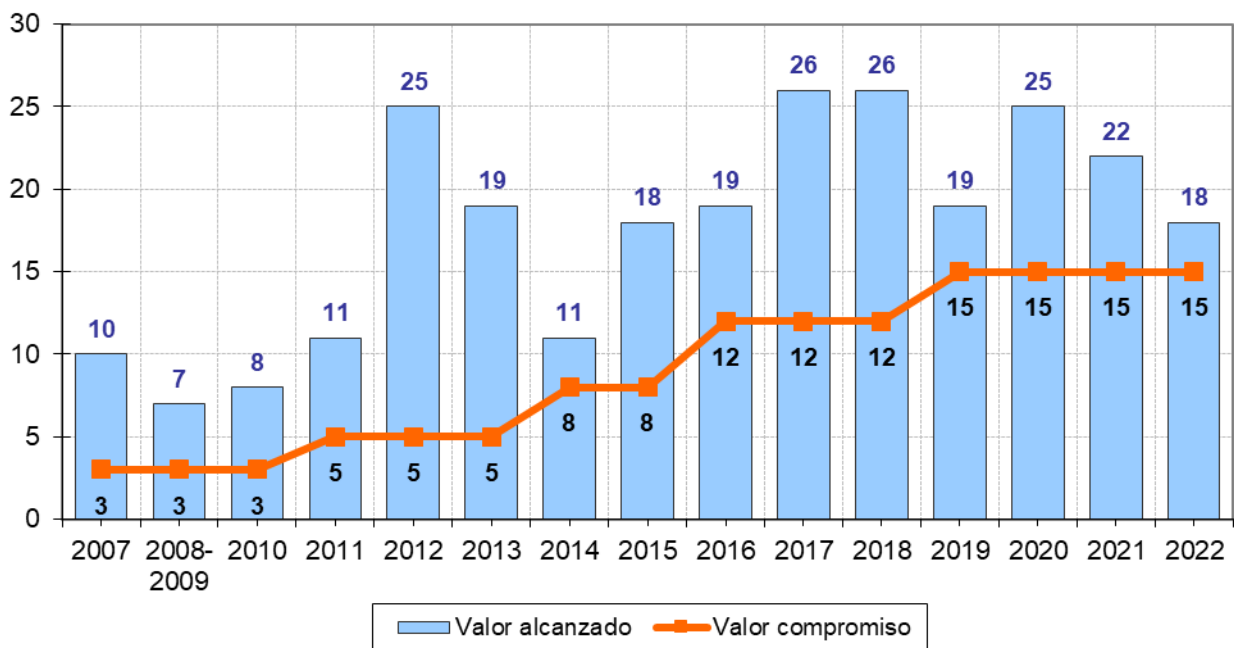


[volver](#)

**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**

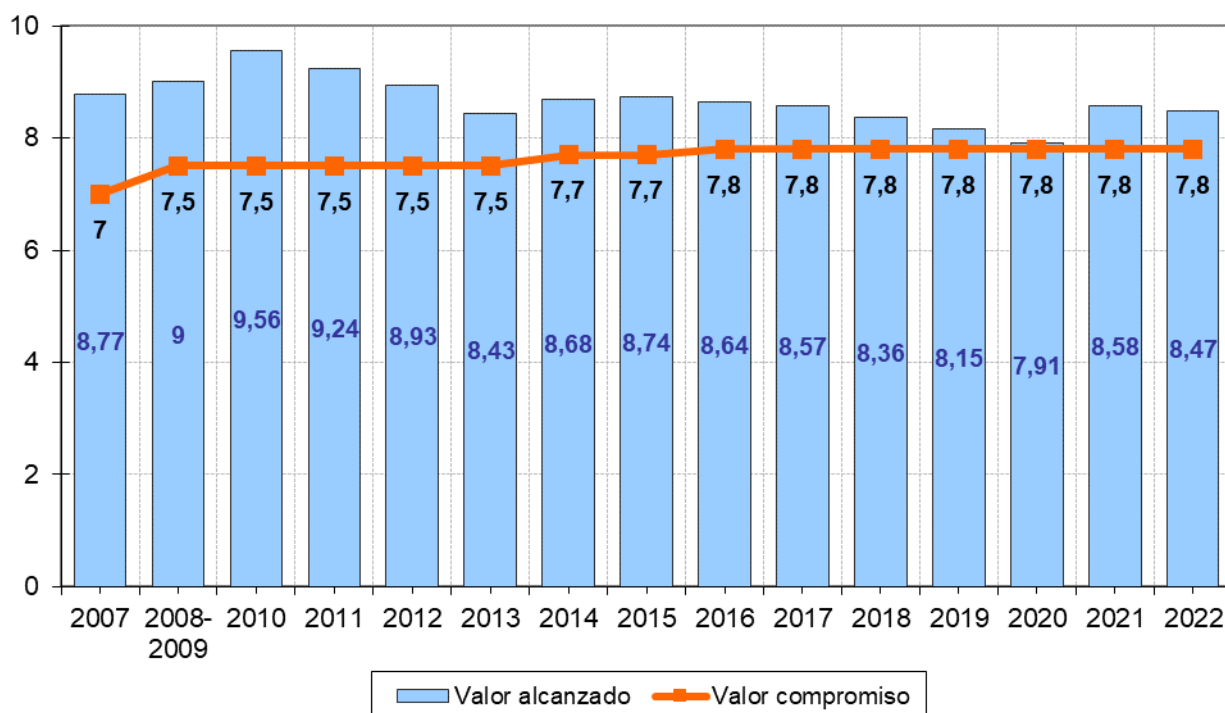


[volver](#)

**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

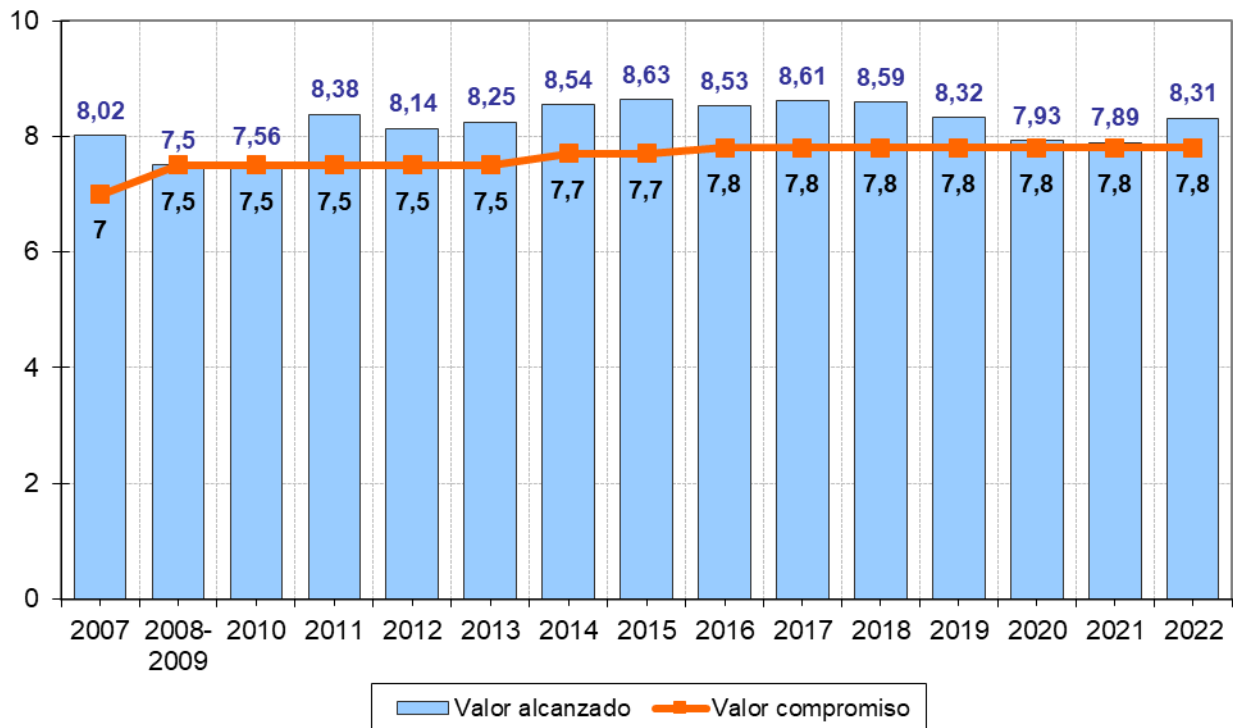


[volver](#)

**GRÁFICO 12:**

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

Unidad de medida: índice de satisfacción



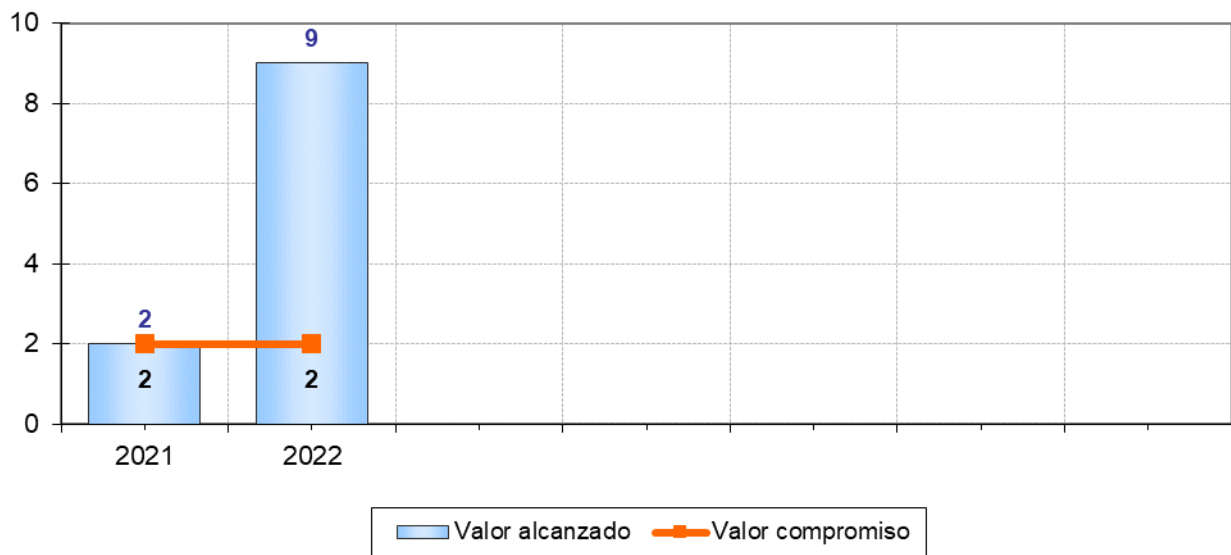


[Volver](#)

**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**

