













## RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2018

COMPROMISO		RESULTADO		
DOCUMENTACION E INVESTIGACIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A responder a un 80% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.	> 80%	95,90 %		
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, 30 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas especiales.	≥ 30	40 + 2 especiales		
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.	> 7,8	7,82		
A realizar, al menos, 4 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 ≥ 4	24		
	Valoración > 7,8	8,79		
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	29		
	Valoración > 7,8	8,21		
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	8,8		
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	1 - 8		

<b>DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Gráf.</b>	<b>Observaciones</b>
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	≥ 24	23		
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>
Realizar anualmente 12 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	≥ 12	16		
Realizar anualmente 12 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	≥ 12	26		
<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 ni una sola queja.
	Valoración > 7,8	8,36		
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	8,59		

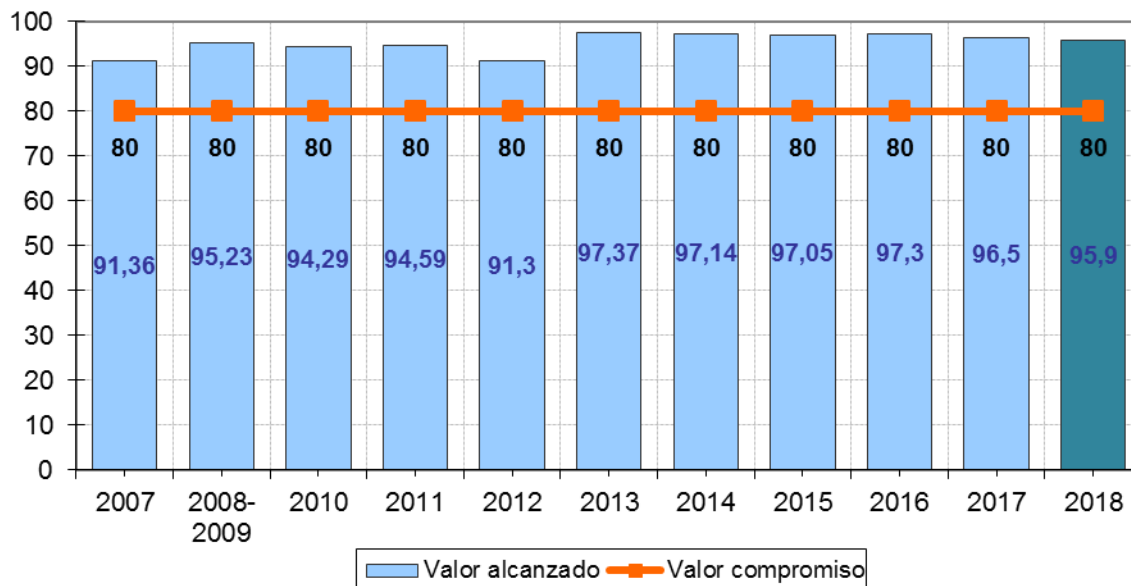
[volver](#)

## INDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICO 1:

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

Unidad de medida: porcentaje

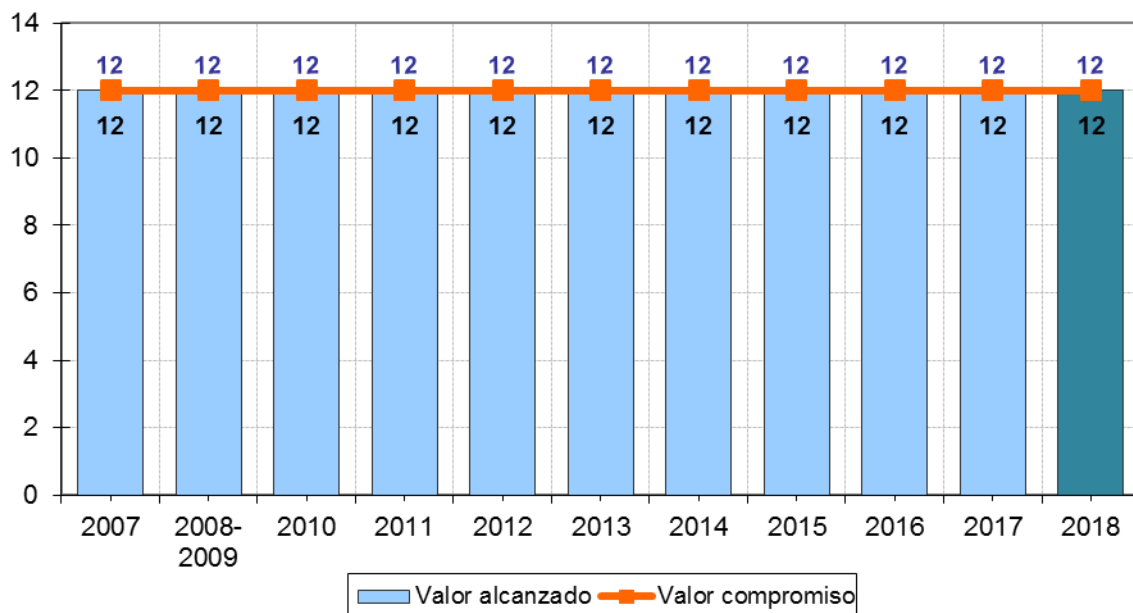


[volver](#)

**GRÁFICO 2:**

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

Unidad de medida: número de actualizaciones

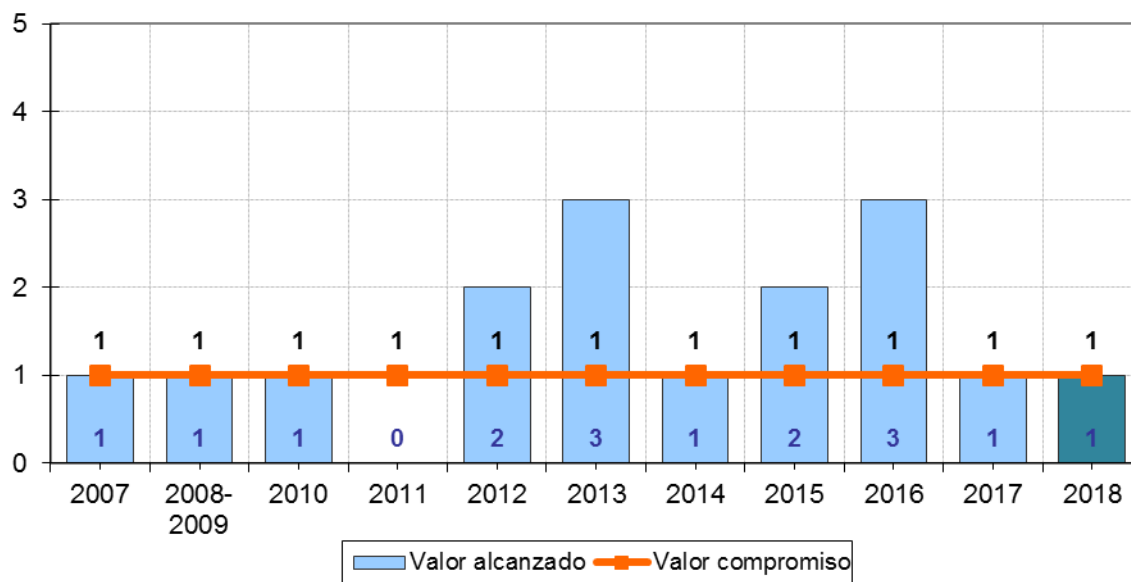


[volver](#)

**GRÁFICO 3:**

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

**Unidad de medida: número de exposiciones**

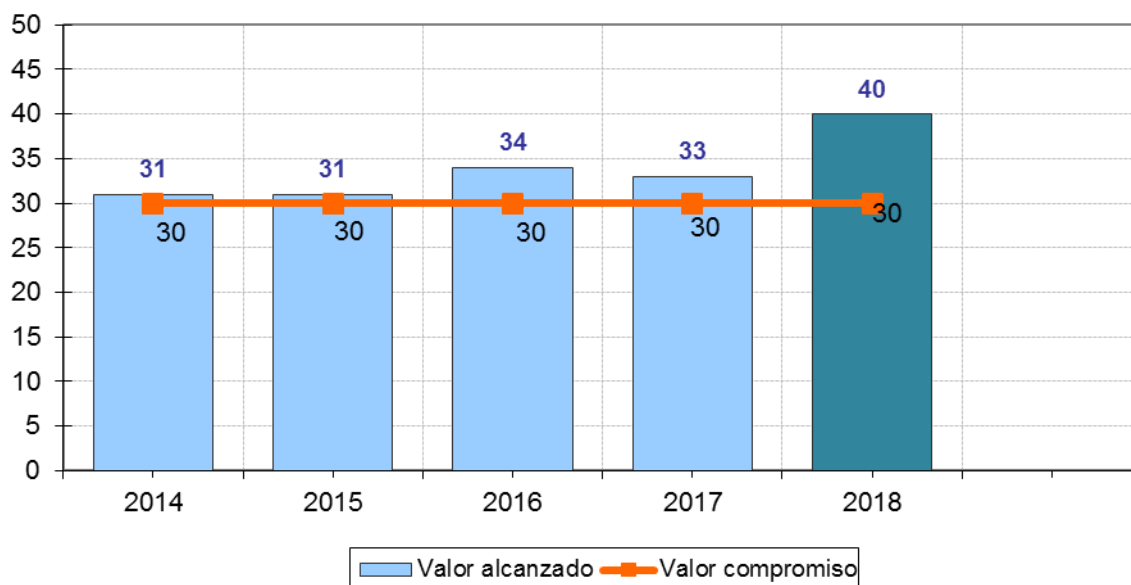


[volver](#)

**GRÁFICO 4-a:**

**A realizar, como mínimo, 30 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**

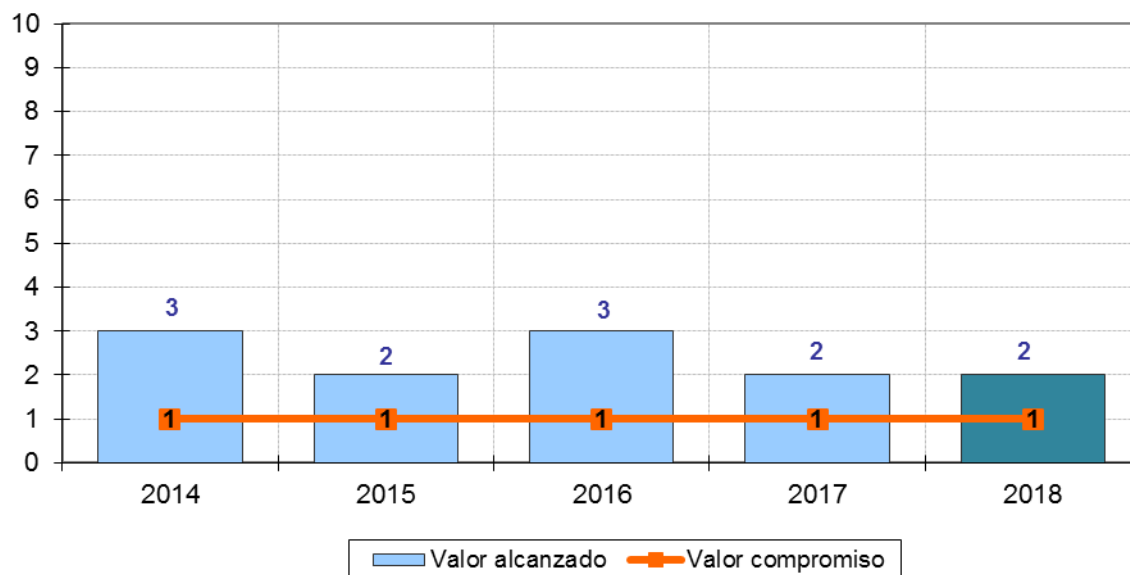


[volver](#)

GRÁFICO 4-b:

A realizar, como mínimo, 30 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

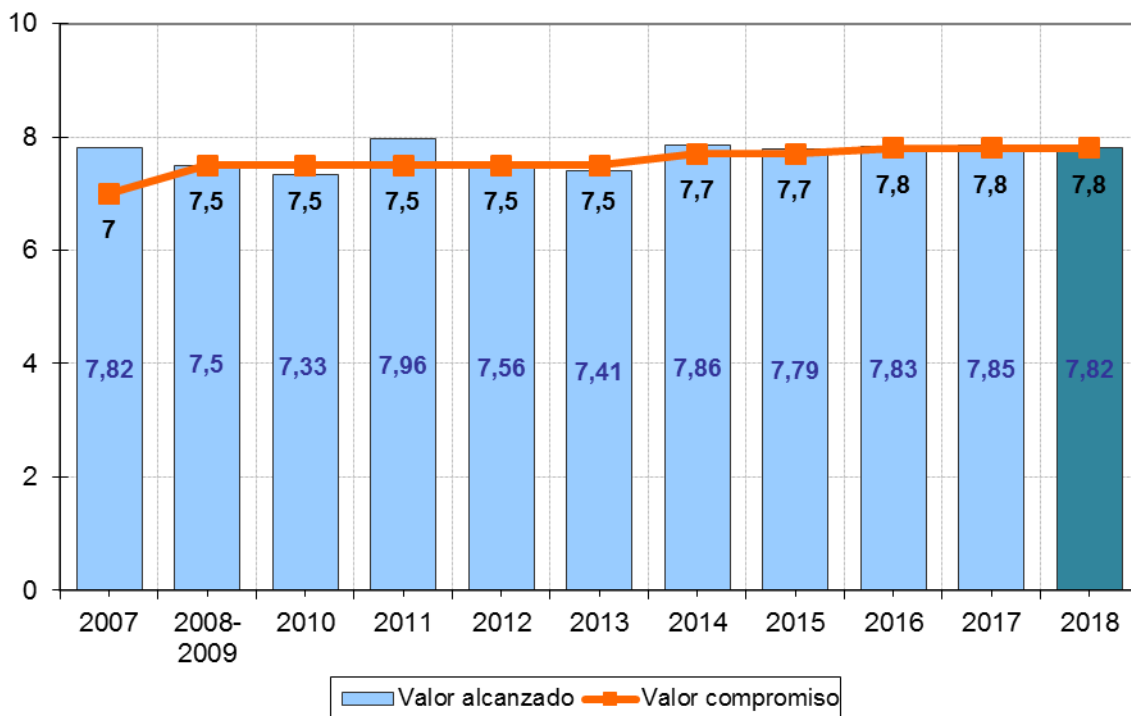


[volver](#)

**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**



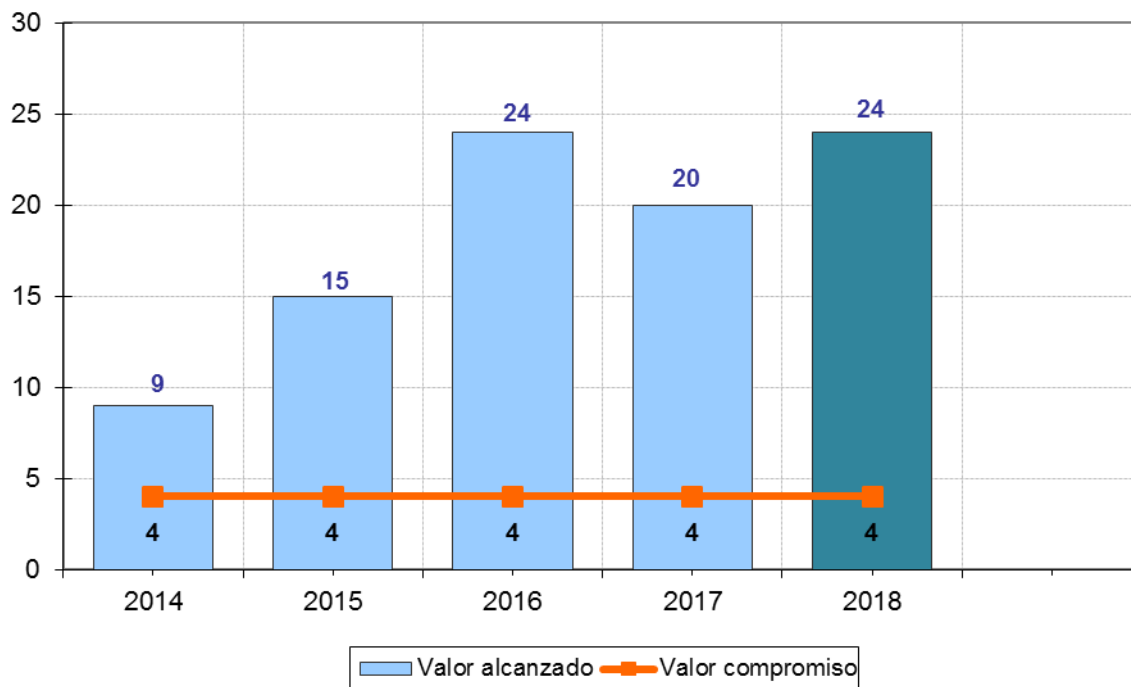


[volver](#)

**GRÁFICO 6-a:**

**A realizar, al menos, 4 actividades culturales, educativas o didácticas fuera del museo.**

**Unidad de medida: número de actividades**

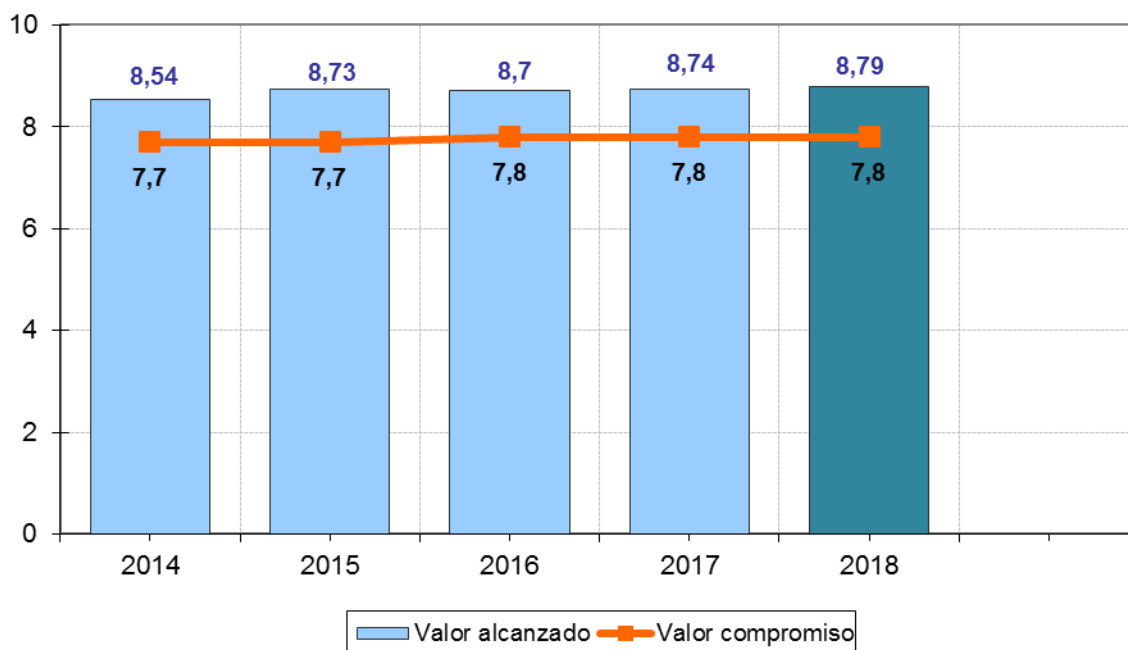


[volver](#)

**GRÁFICO 6-b:**

A realizar, al menos, 4 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

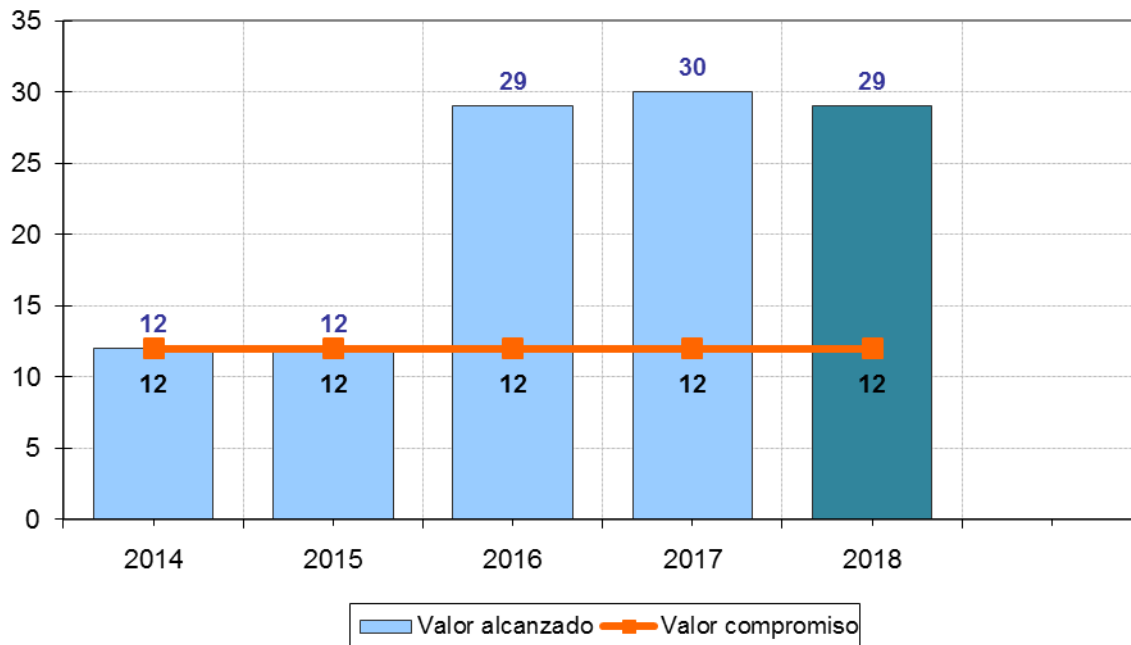


[volver](#)

**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**

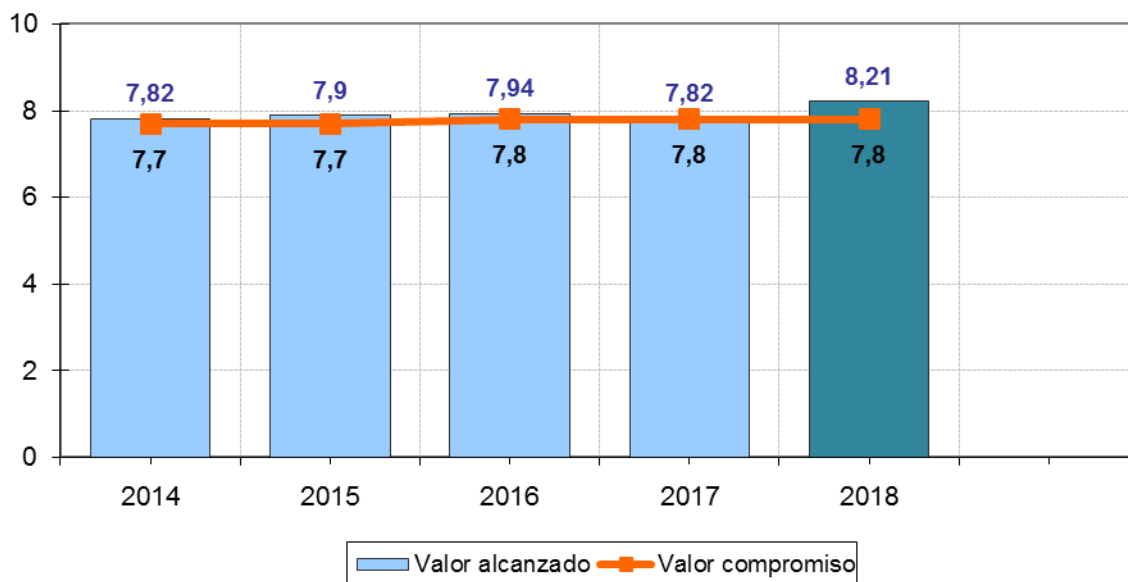


[volver](#)

**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

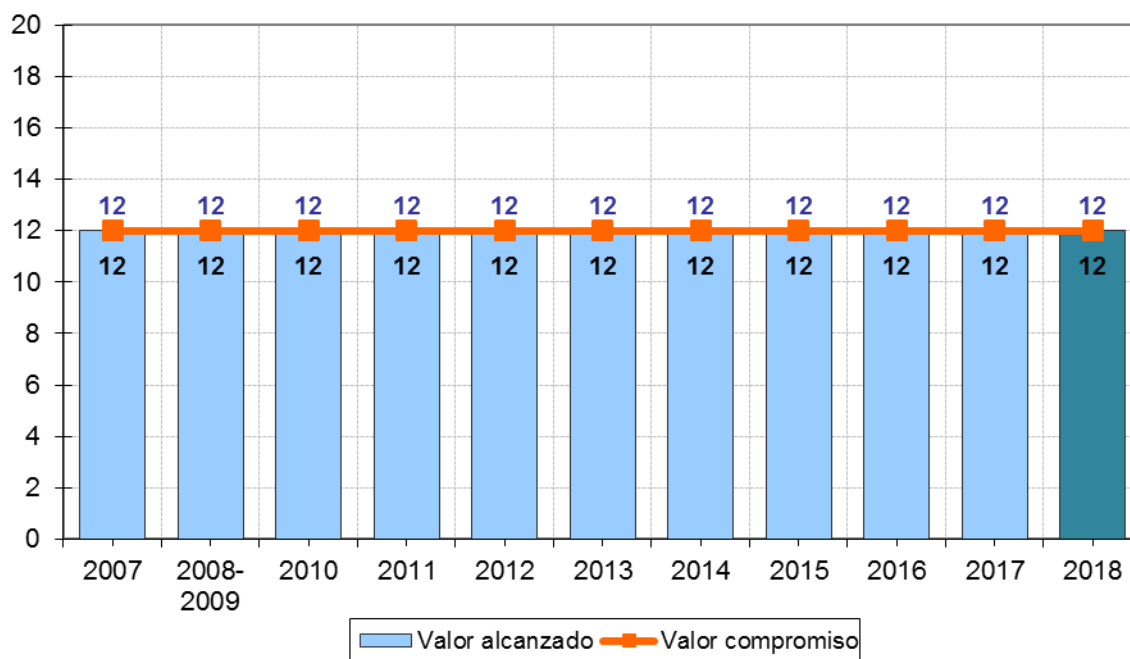


[volver](#)

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

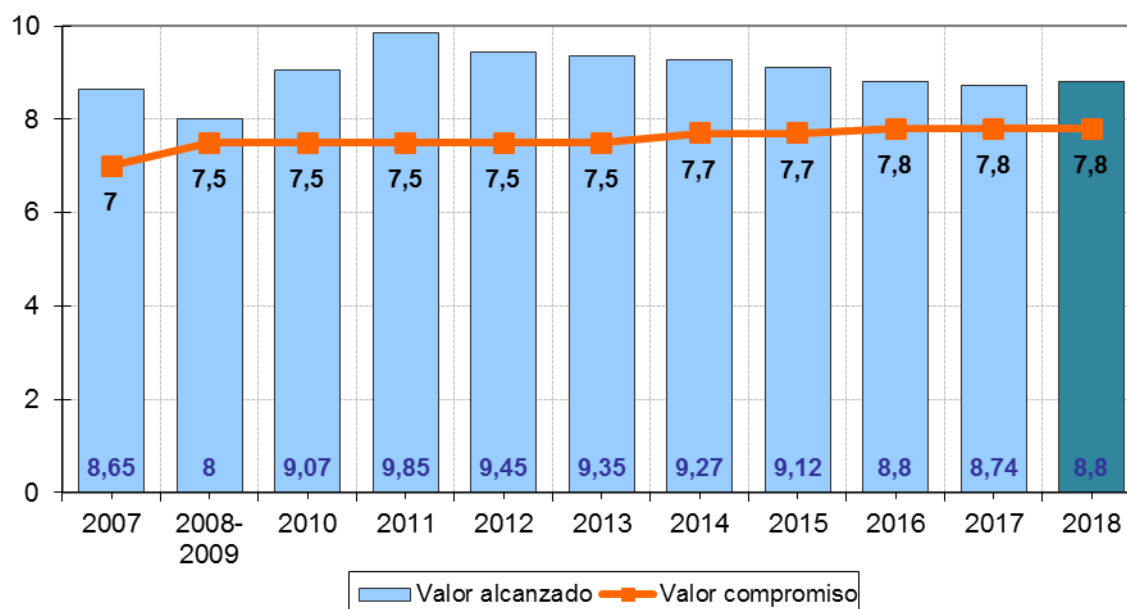


[volver](#)

**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

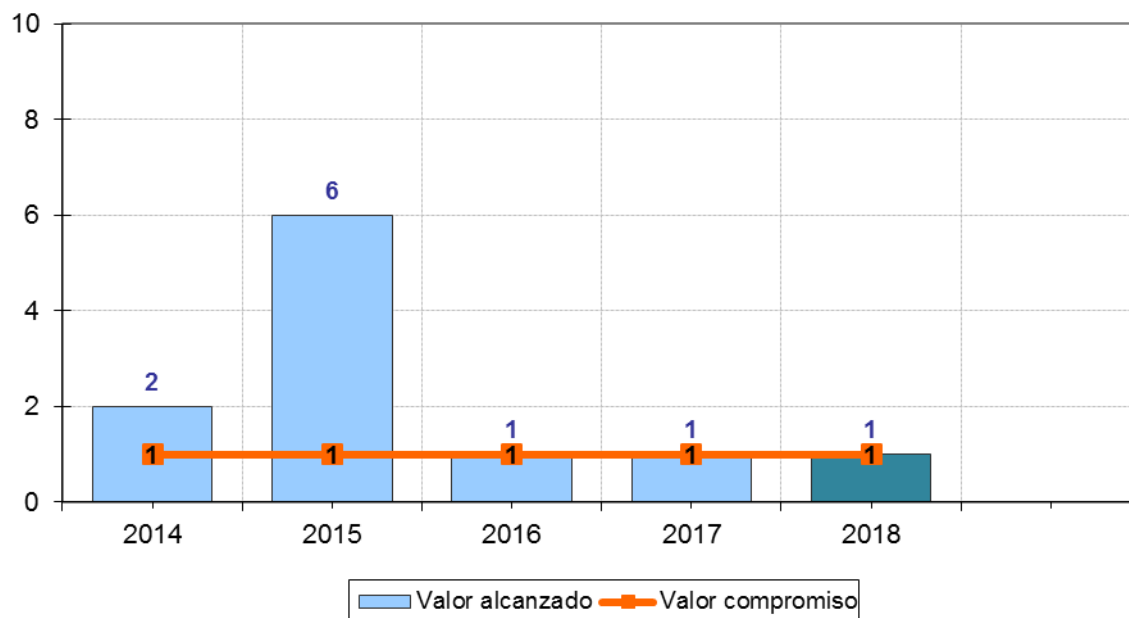


[volver](#)

**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

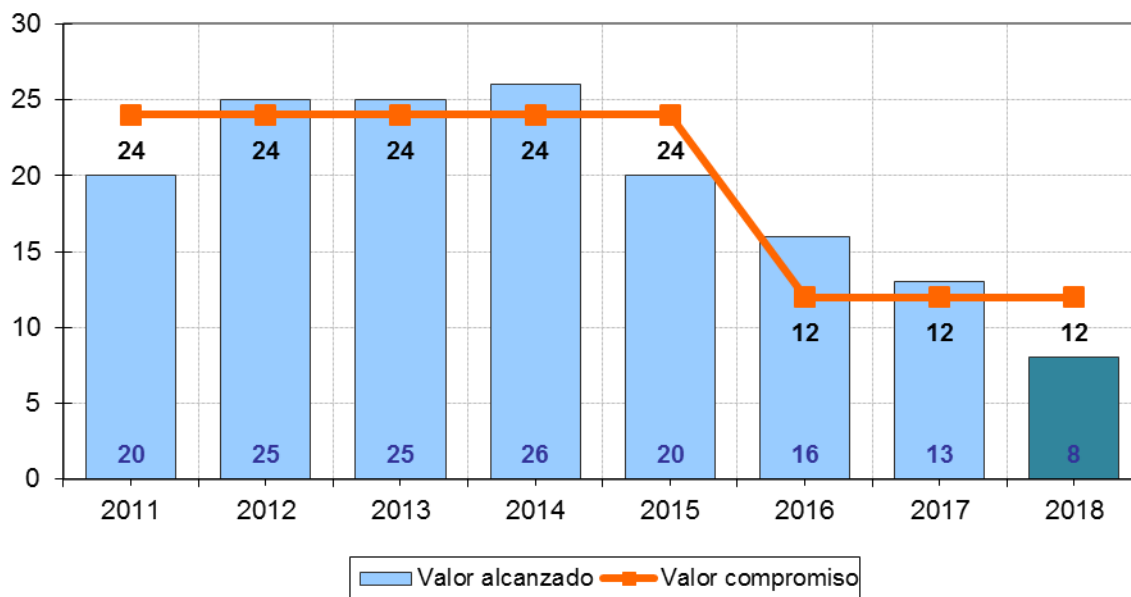


[volver](#)

**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



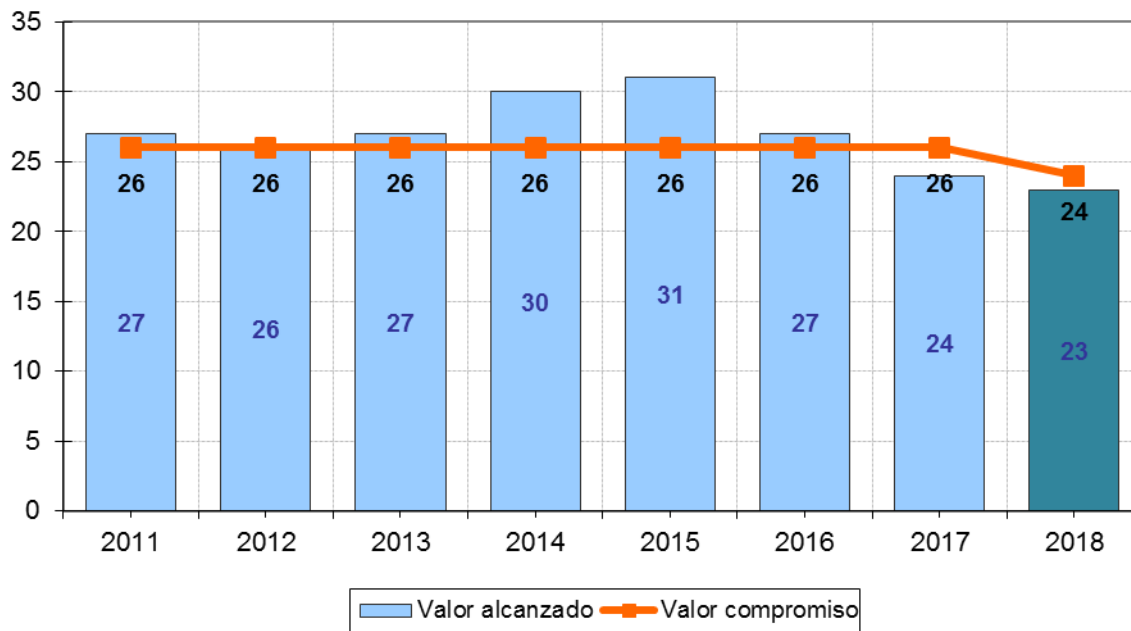


[Volver](#)

**GRÁFICO 10:**

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

Unidad de medida: número de mailings

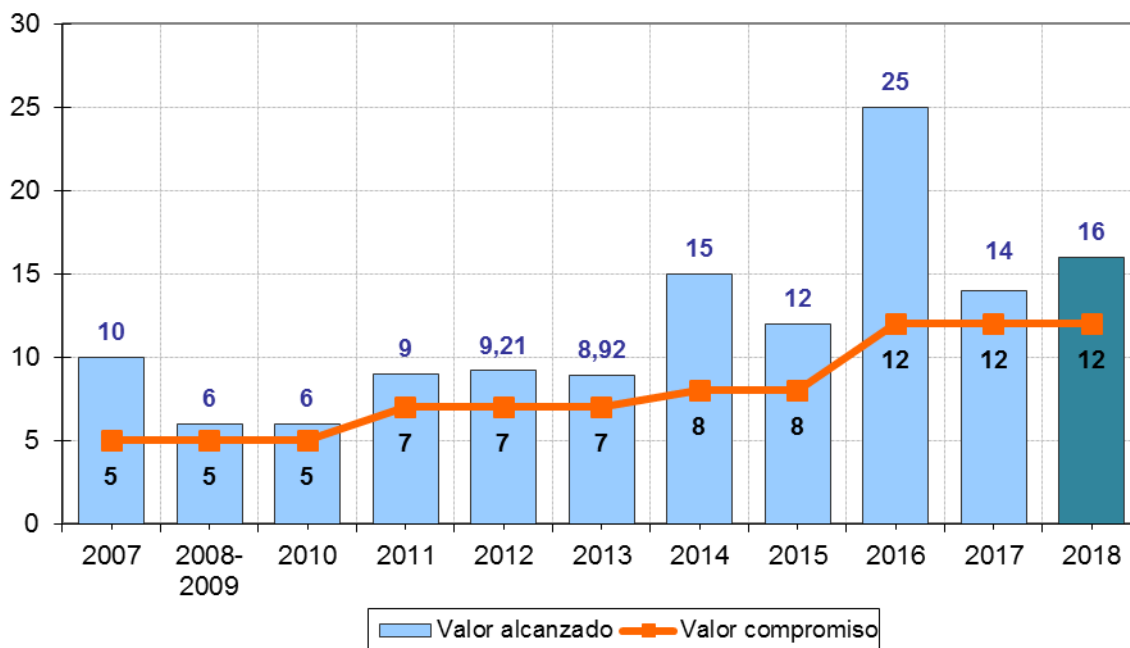


[Volver](#)

**GRÁFICO 11:**

Realizar anualmente 12 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

Unidad de medida: número de acciones

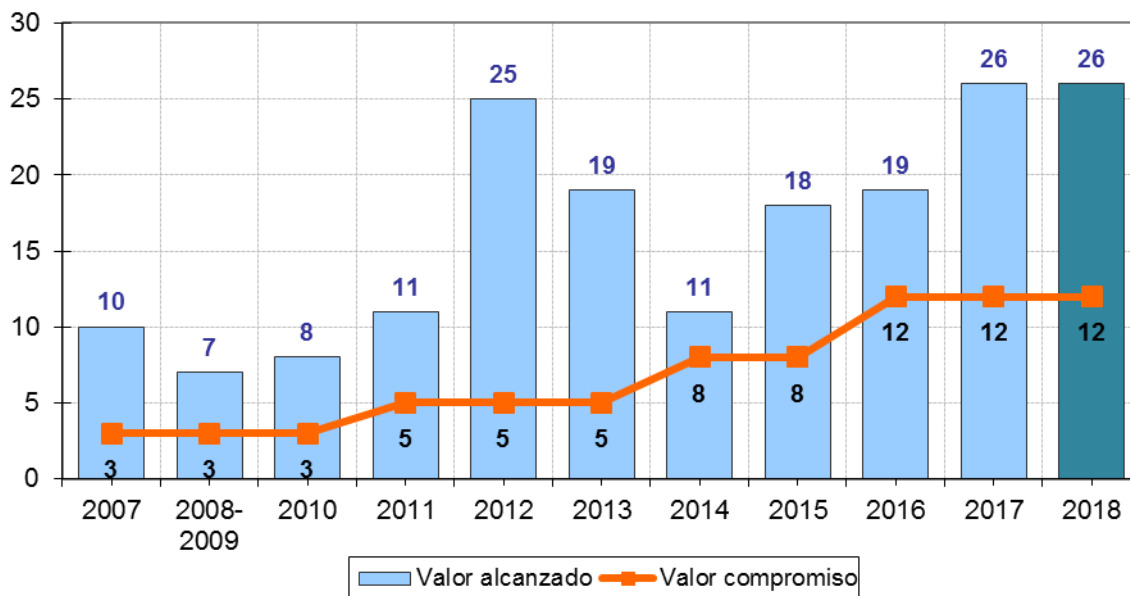


[Volver](#)

**GRÁFICO 12:**

Realizar anualmente 12 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

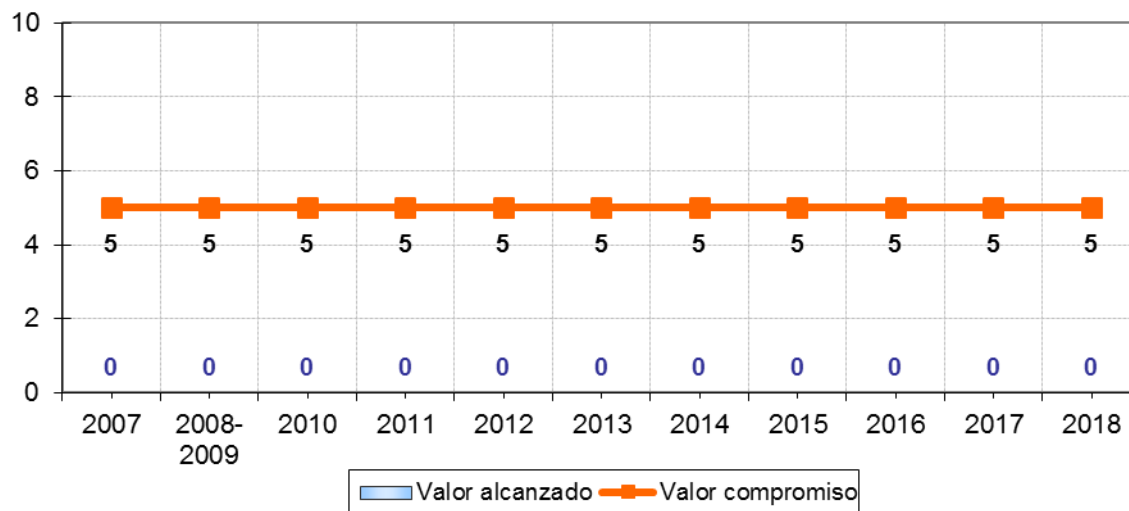
**Unidad de medida: número de acciones de colaboración**



[Volver](#)

**GRÁFICO 13-a:**  
A atender con trato amable.

**Unidad de medida: número de quejas**

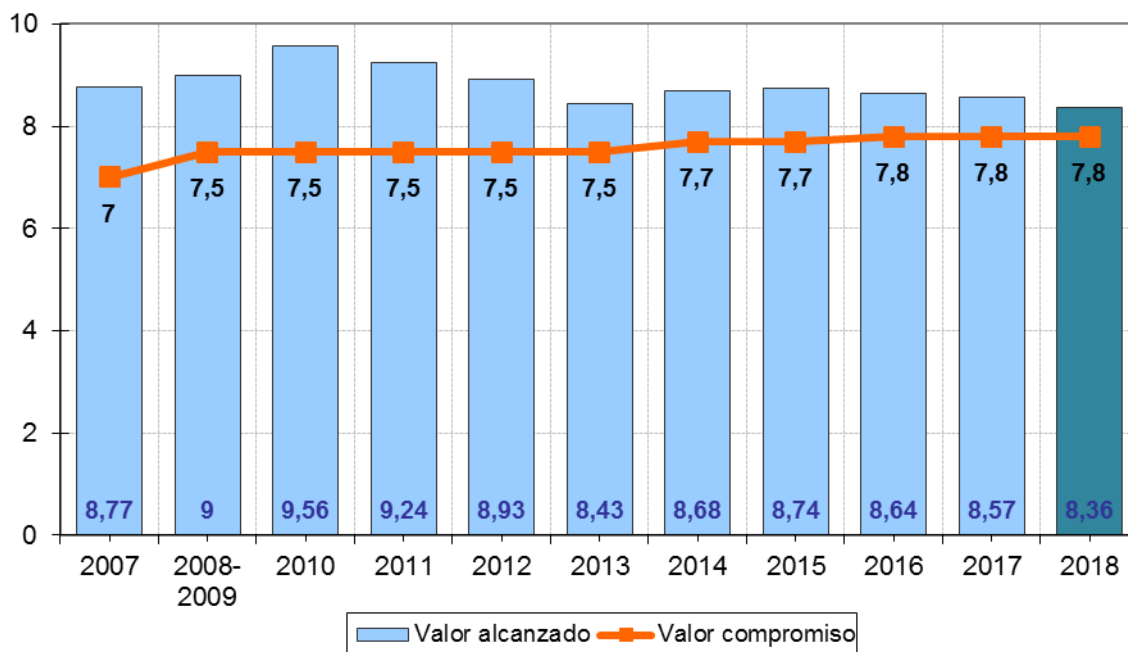


[Volver](#)

**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**

