

















RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2023

COMPROMISO		RESULTADO		
DOCUMENTACION E INVESTIGACIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A responder a un 95% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.	> 95 %	98 %		
A contestar las solicitudes telefónicas de información al momento o, si hay que enviar información, en menos de 2 días laborables desde la solicitud.	< 2	100%		
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 cuatro exposiciones temporales anuales en colaboración con otras instituciones	4	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	7,81		
A realizar, como mínimo, 30 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 ≥ 30	44		
	A realizar ≥ 1	1		
	Valoración > 7,8	7,82		
SERVICIO WEB	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A ampliar la sección "Archivo activo" anualmente con un nuevo producto virtual	= 1	1		
A publicar dos post de carácter histórico mensualmente en el blog del museo.	≥ 24	15		

SERVICIO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.	≥ 44	44		
A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".	1	1	---	
A publicar semanalmente contenido adecuado y adaptado a cada perfil de las redes sociales del museo.	52	52		
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	17		
A realizar anualmente 18 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	≥ 18	18		
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.	> 7,8	8,53		
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	8,62		
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 %	30 %		
PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones	
A ofrecer de forma gratuita información de interés del entorno: cultura, ocio, museos, transporte, gastronomía y deporte, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 8 sobre 10.	=> 8	10		

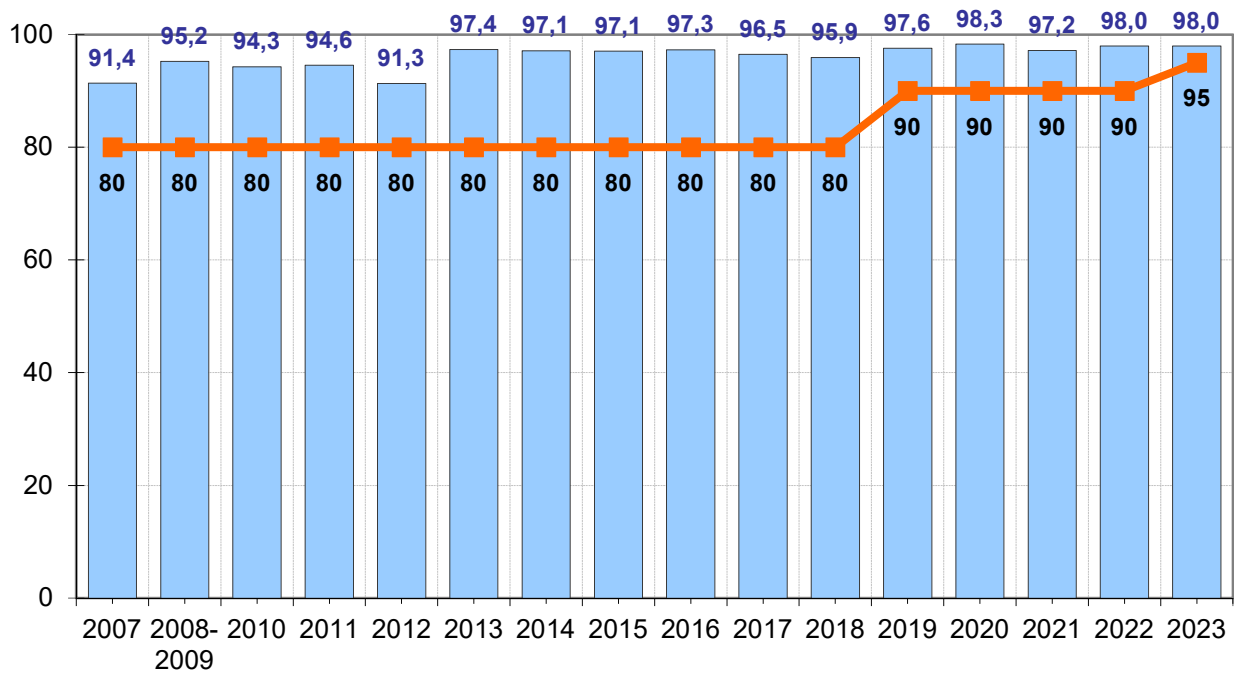
[volver](#)

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1:

A responder a un 95% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas

Unidad de medida: porcentaje

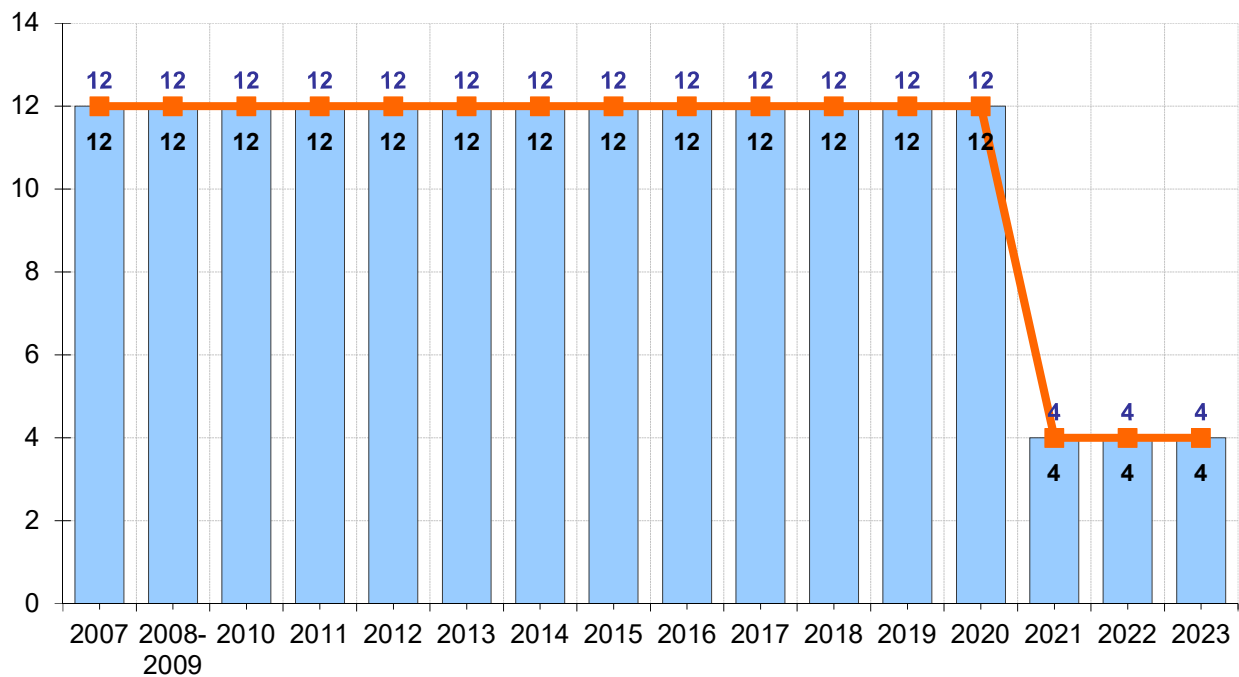


[volver](#)

GRÁFICO 2:

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

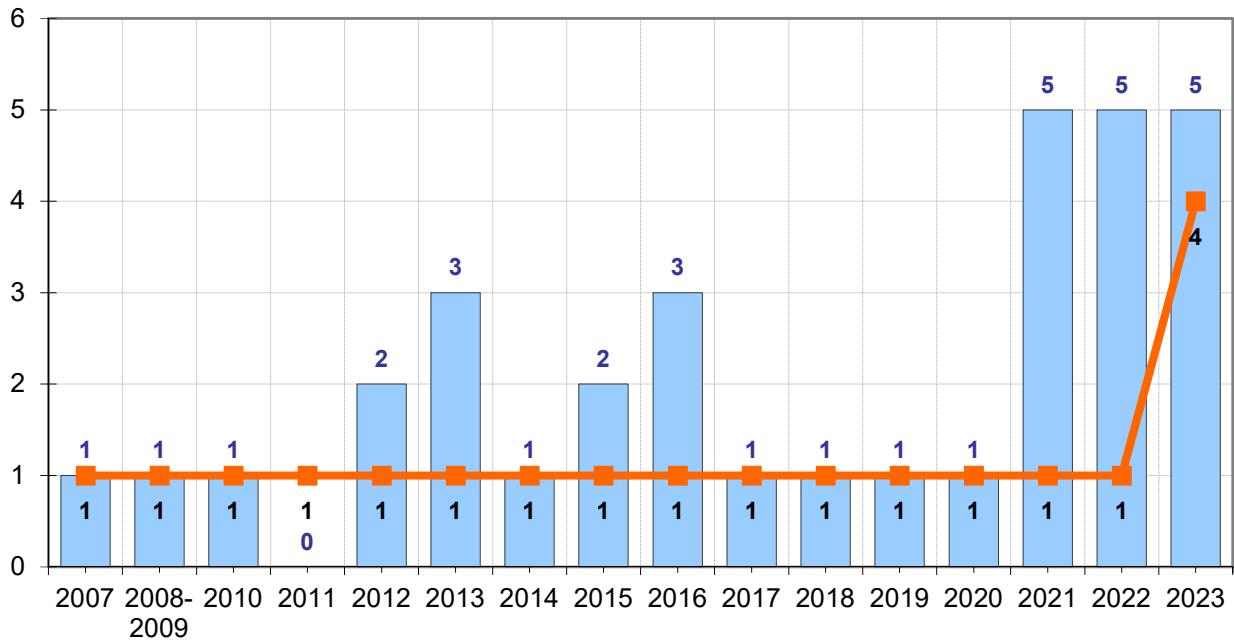
Unidad de medida: número de actualizaciones



[volver](#)

GRÁFICO 3:
2023-2024. A producir cuatro exposiciones temporales anualmente en colaboración con otras instituciones.

Unidad de medida: número de exposiciones producidas

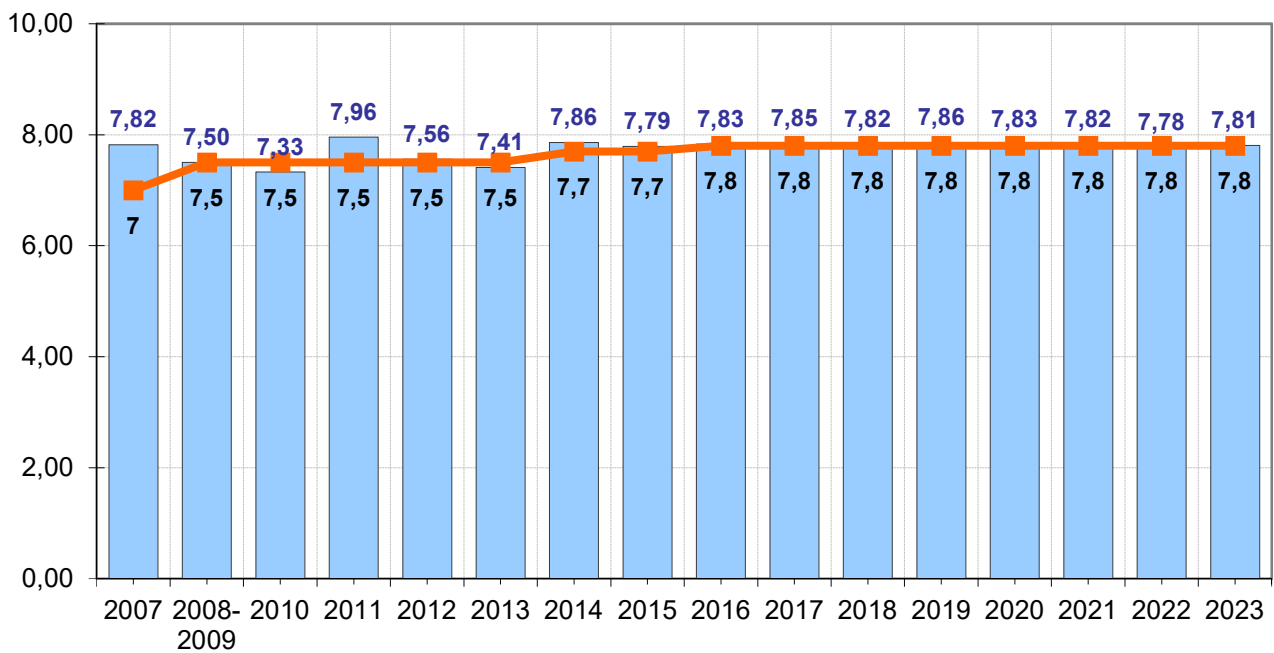


[volver](#)

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

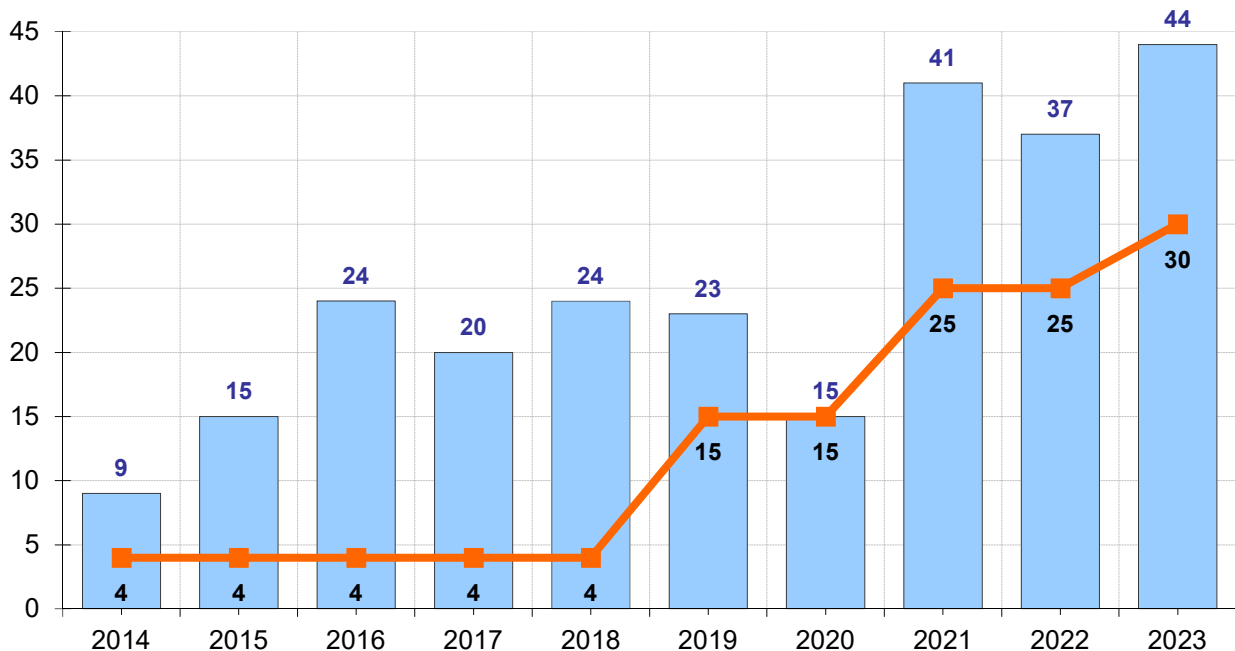


[volver](#)

GRÁFICO 5a:

A realizar, como mínimo, 30 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

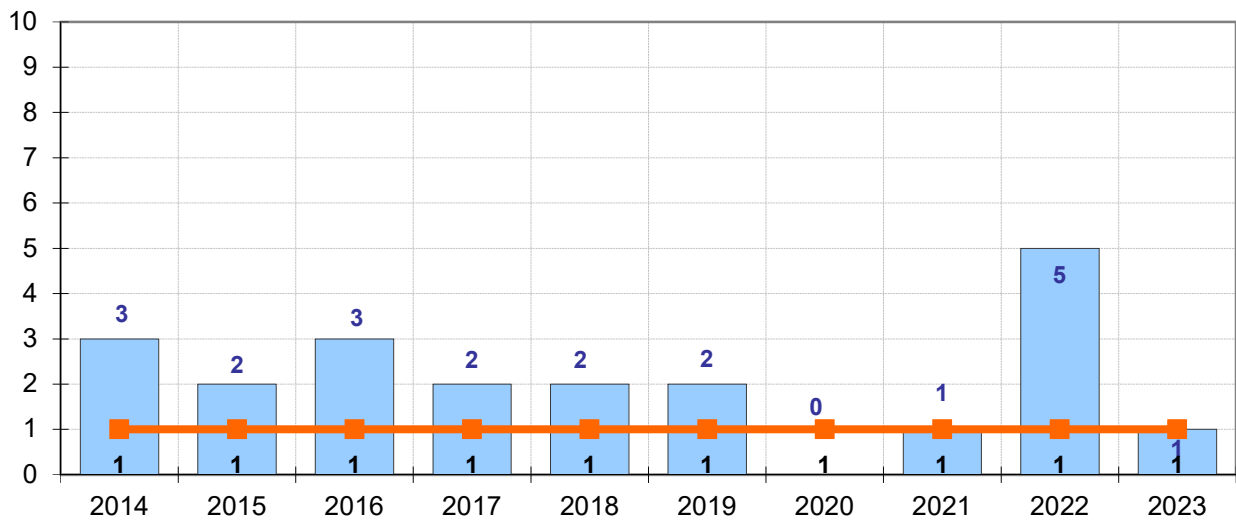


[volver](#)

GRÁFICO 5b:

A realizar, como mínimo, 30 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

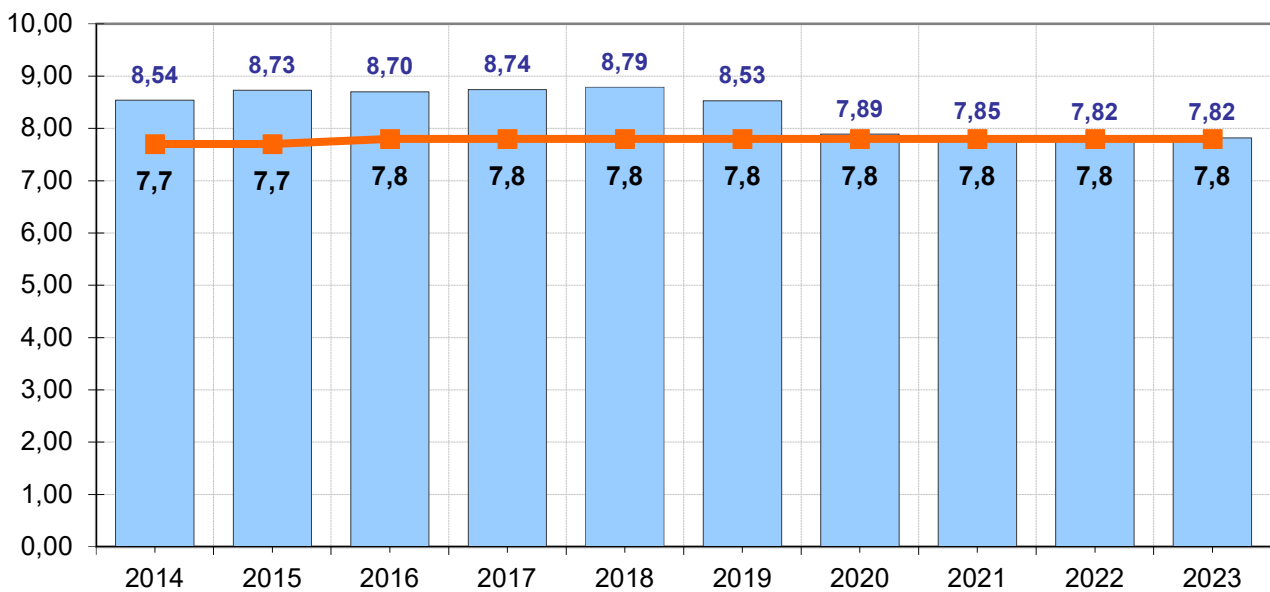


[volver](#)

GRÁFICO 5c:

A realizar, como mínimo, 30 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

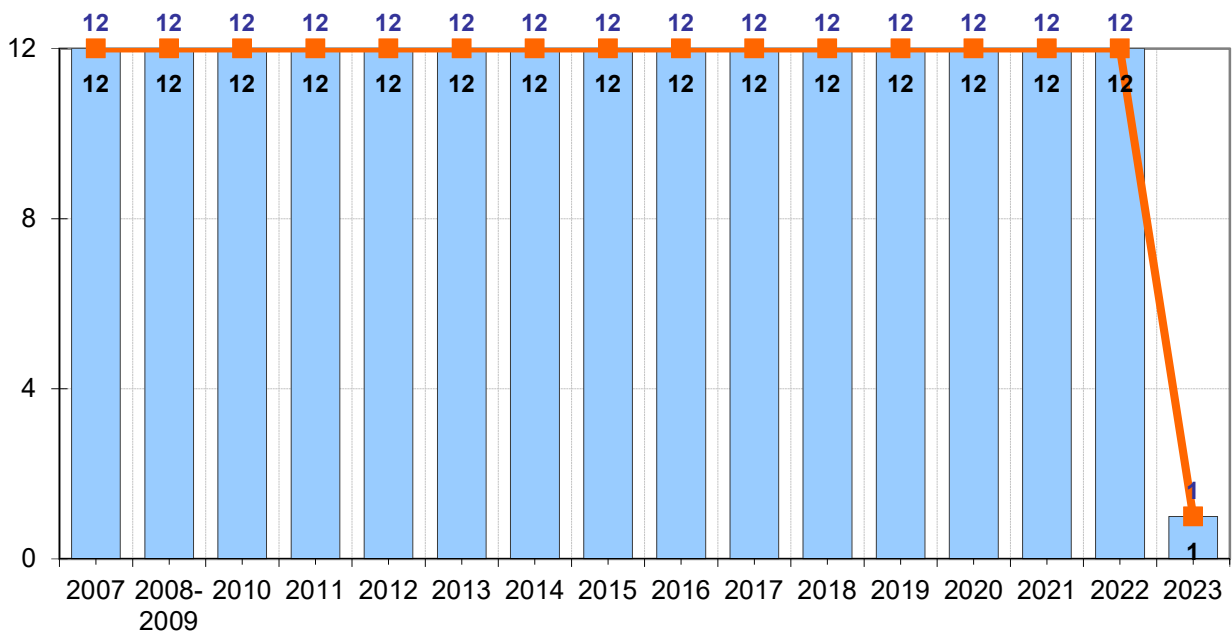


[volver](#)

GRÁFICO 6:

A ampliar la oferta web mensualmente con nuevos contenidos 2023-2024. A ampliar la sección “Archivo activo” anualmente con un nuevo producto virtual.

Unidad de medida: número de actualizaciones mensuales

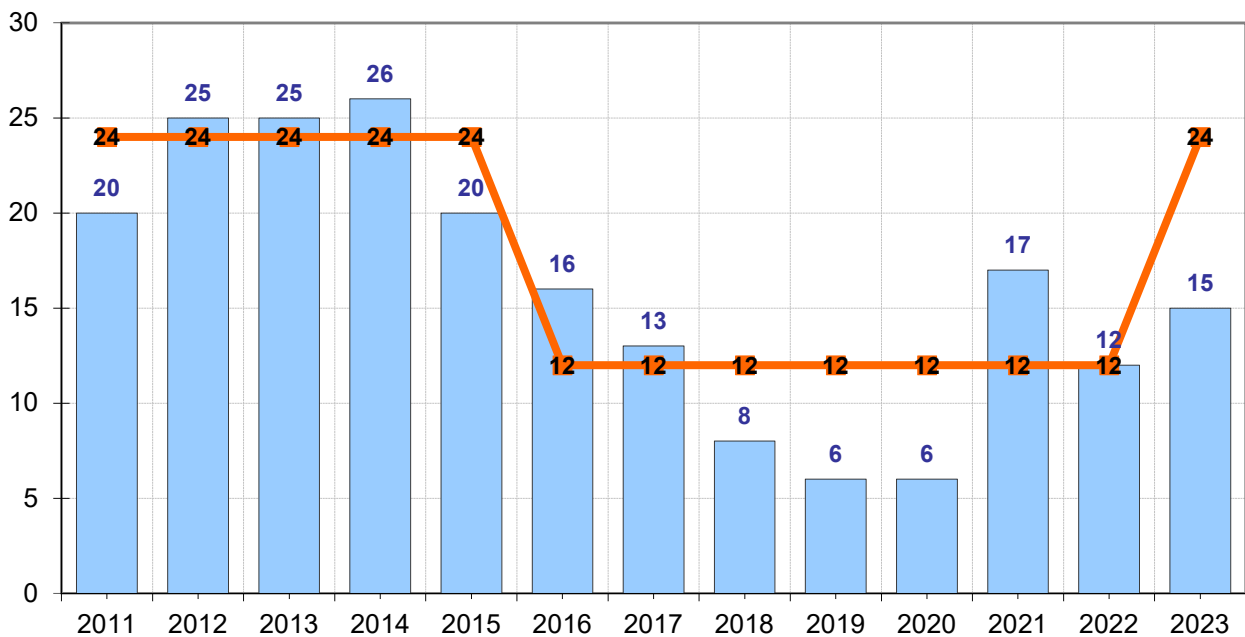


[volver](#)

GRÁFICO 7:

A publicar 2 posts de carácter histórico mensualmente en el blog del museo.

Unidad de medida: número de post históricos publicados

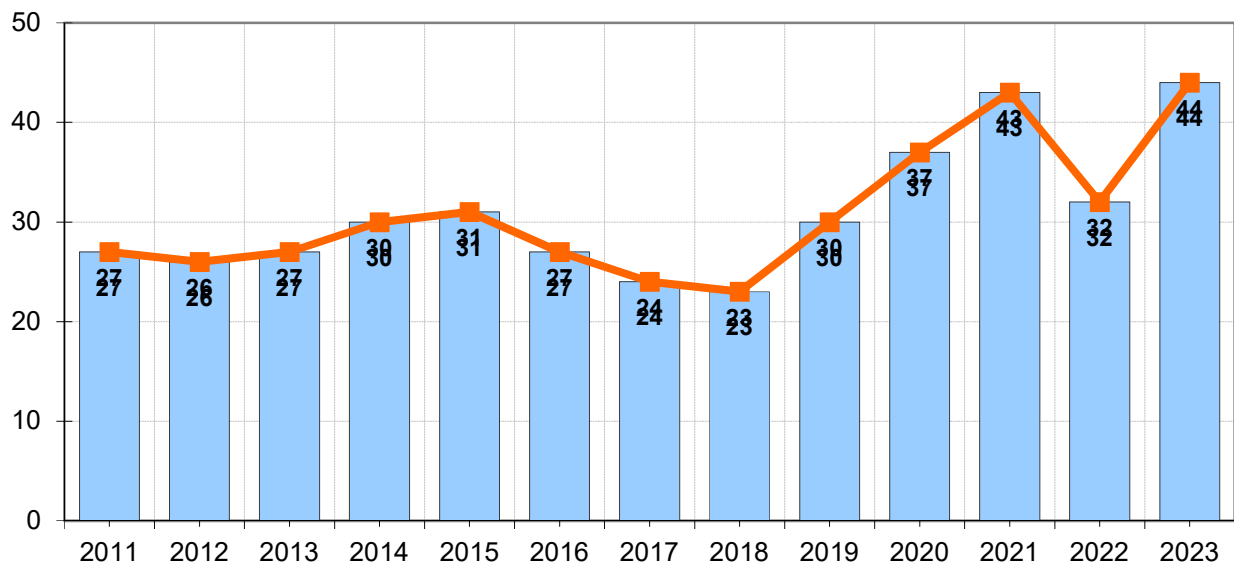


[volver](#)

GRÁFICO 8:

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

Unidad de medida: número de mailings realizados

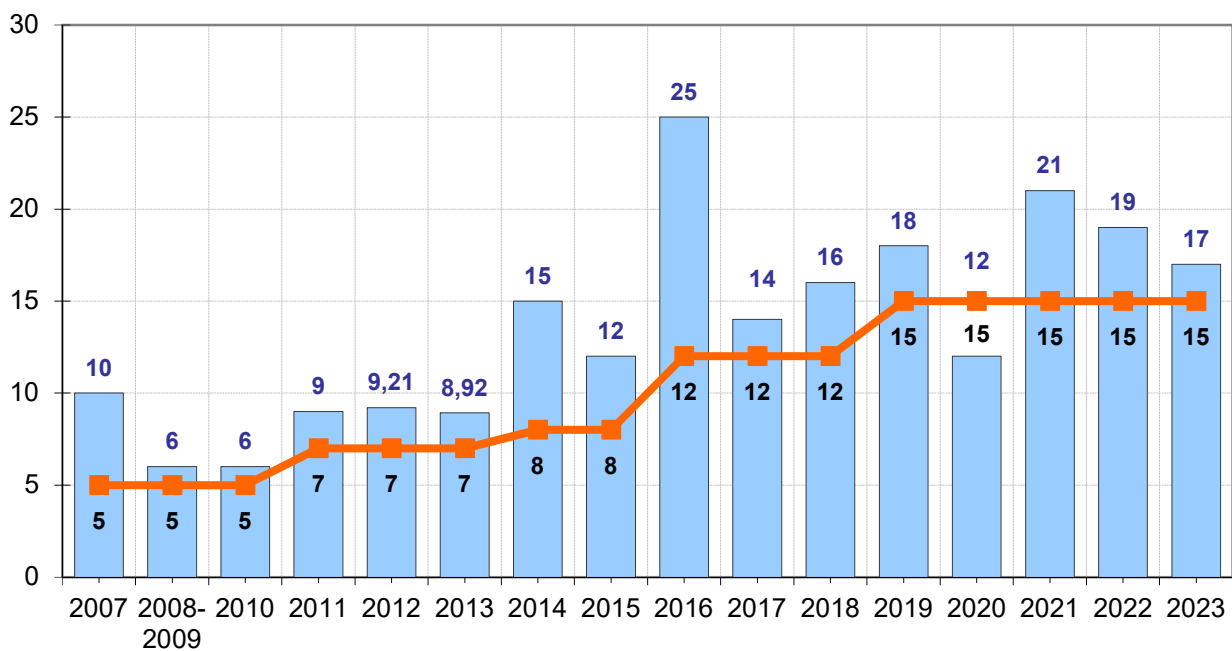


[volver](#)

GRÁFICO 9:

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

Unidad de medida: número de acciones realizadas

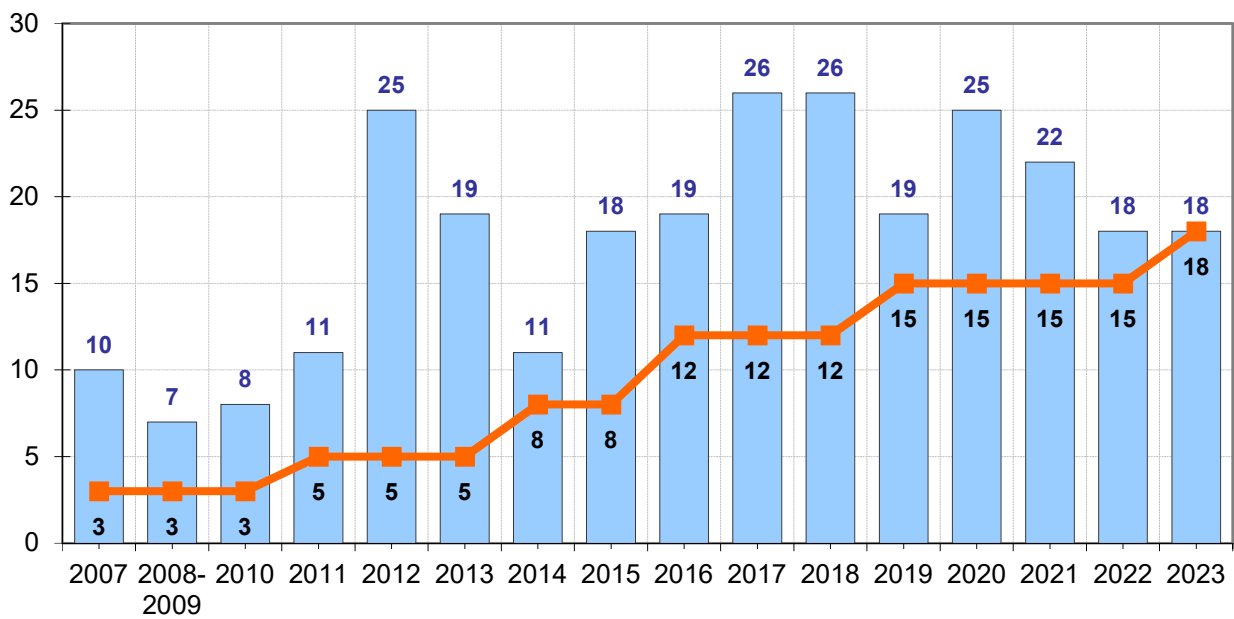


[volver](#)

GRÁFICO 10:

A realizar anualmente 18 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

Unidad de medida: número de acciones de colaboración realizadas

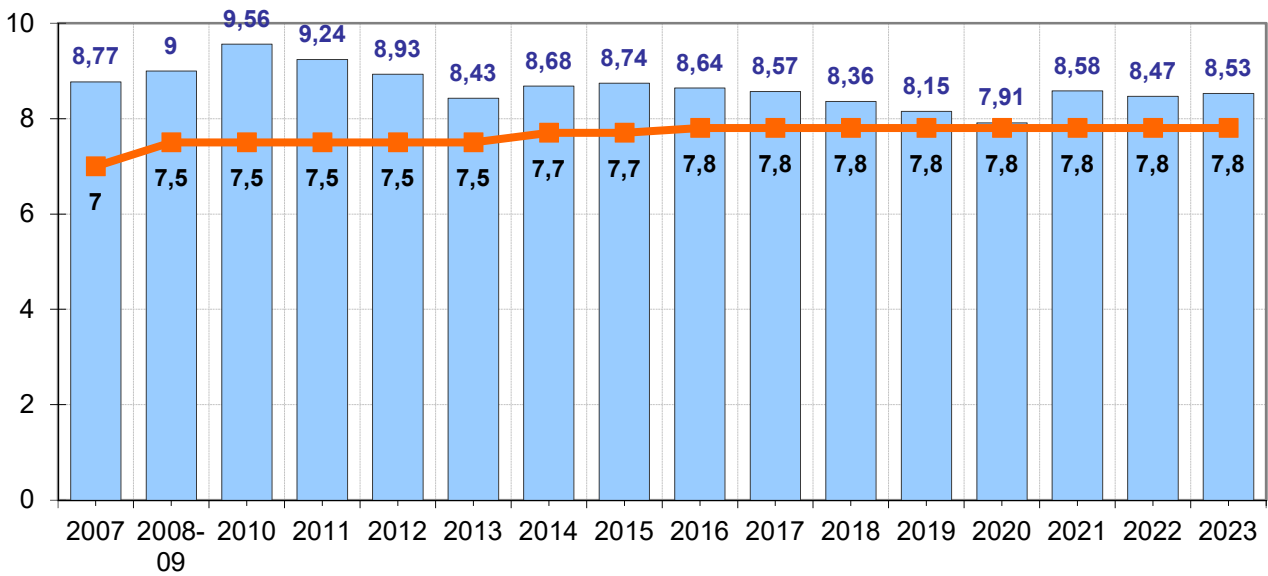


[volver](#)

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

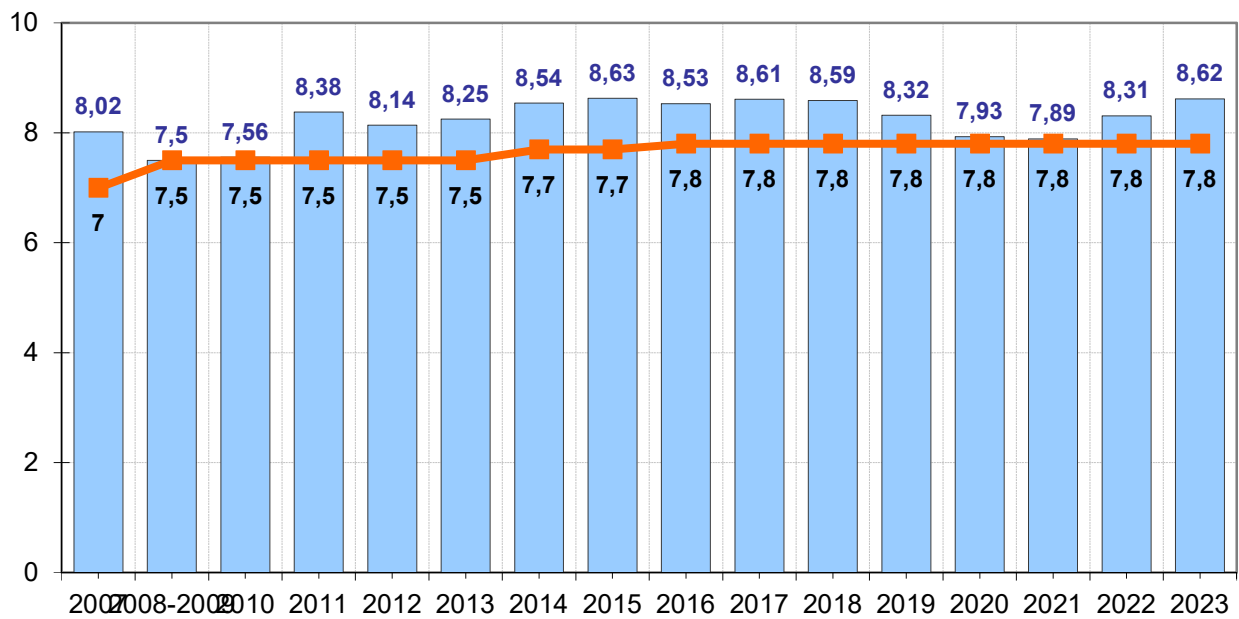


[volver](#)

GRÁFICO 12:

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

Unidad de medida: índice de satisfacción

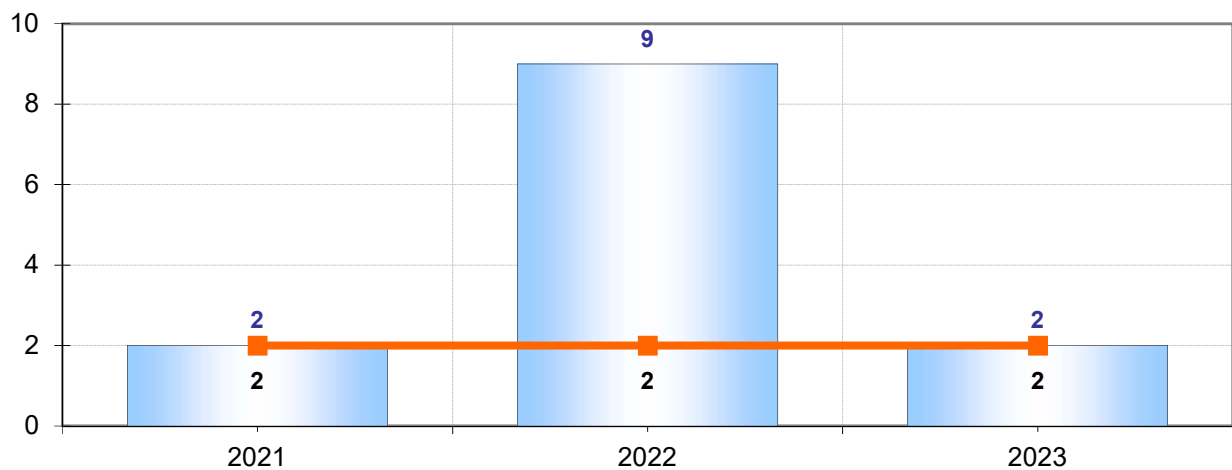


[Volver](#)

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

