



Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

Zerbitzu Karta

2023-2024

7. berrikusketa

Zumalakarregi

XIX. mendeko Euskal Herria ezagutu eta gozatzeko Erreferentzi Zentroa

MUSEOA



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Sarrera

Zerbitzu karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese
Gipuzkoako diputatu nagusia

María José Tellería Etxeberria
Kultura, Lankidetzeta, Gazteria eta Kirol foru diputatua

Xedea

Zumalakarregi Museoa Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publiko bat da, XIX. mendea Euskal Herrian ezagutu eta gozatzeko erreferentziako ikerketa- eta dibulgazio-zentroa da. Gure oraina ulertzeko gakoak proposatzen ditu, XIX. mendeko bidaia dinamiko baten bidez, aldaketa sozial, kultural, ekonomiko eta politiko handiko aldia baita, mundu garaikidearen hasiera.

Horretarako, elkarri lotutako bi lan ildotan hedatzen da. Batetik, bilduma zaintzea eta kritikoki berrikustea, eta, bestetik, kalitatezko edukiak sortzea bi dimentsiotan: fisikoa eta digitala.

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Dokumentazio eta ikerketa zerbitzua

- XIX. mendeko informazio eta dokumentazio berezia
- Argitalpenak
- Ikertzaileak artatzea
- Informazio dokumentalerako eskaerak
- Irudiak digitalizatzea
- Agiriak erreproduzitzea
- Kontsulta bereziak

Aldi baterako erakusketak

- Bisita gidatuak
- Argitalpenak
- Web orria

Hezkuntza zerbitzua

- Bisita gidatuak
- Gaiaren araberrako ibilbideak
- Jolas eta heziketarako gunea
- Parte hartze bereziko tailerrak

Web zerbitzua

- Dokumentazio zentroa
- Heziketa eskaintza
- Artxibo digitala
 - industria.paisaia.eus
 - mappingalbum.net
 - albumsiglo19mendea.net
- Erakusketa birtualak
- Azterketak

Hedapen eta sustapen zerbitzua

Elkarlana bestelako erakunde eta eragilerekin

Jendea artatzea

Turismo informazio gunea

Zein dira gure konpromisoak?

Dokumentazio eta ikerketa zerbitzua

Posta elektronikoz egindako % 95i eskaera egin eta lanegun batean erantzutea.

Telefono bidezko informazio-eskaerei unean bertan erantzutea, edo, informazioa bidali behar bada, eskaera egin eta 2 lanegunetan baino gutxiagotan.

Liburu eta dokumentu funtsen katalogoa hiruhilero eguneratzea.

Aldi baterako erakusketak

Urtean aldi baterako lau erakusketa ekoiztea, beste erakunderekin elkarlanean.

Hezkuntza zerbitzua

Bisita gidatua (gaia, dinamika, parte hartzea, iraupena) ikasle-taldean nahiz helduen ezaugarrietara egokitzea, bisitarien parte hartzea bultzatuz. Erabiltzaileek batez beste 10etik 7,8 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortzea.

Gutxienez 30 kultura-, hezkuntza- edo didaktika-jarduera egitea; horietako bat premia bereziak dituen kolektibo batekin lankidetzan egingo da. Erabiltzaileek batez beste 10etik 7,8 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortzea.

Web zerbitzua

“Arxibo aktiboa” atala zabaltzea urtero produktu birtual berri batekin.

Hilero izaera historikoko bi post argitaratzea museoaren blogean.

Hedapen eta sustapen zerbitzua

Ekintza bakoitzari dagokion publikoari zuzendutako mailing birtuala egitea.

“Zerbitzu eta jarduera didaktikoen” katalogoa urtero berrargitaratzea.

Astero museoko sare sozialen profil bakoitzari egokitutako eduki egokia argitaratzea.

Elkarlana bestelako erakunde eta eragilerekin

Urtero, inguruko agenteekin lankidetzan, 15 ekintza kultural eta turistiko aurrera eramatea.

Urtero, beste museo batzuekin, zientzia erakundeekin, unibertsitateekin eta adituekin, gutxienez, 18 elkarlaneko ekintza gauzatzea.

Jendea artatzea

Adeitasunez artatzea eta erabiltzaileek batez beste 10etik 7,8 baino balioztatze handiagoa eman diezaguten lortzea.

Bisitentzako leku egoki eta erosoak izatea eta erabiltzaileen batezbesteko balorazioa 7,8 baino handiagoa lortzea.

Museoaren irisgarritasuna hobetzeko bi neurri sartzea urtean.

Museoak sortutako bideo guztiak azpitoluekin argitaratzea.

Turismo informazio gunea

Inguruko informazio interesgarria doan emateko: kultura, aisialdia, museoak, garraioa, gastronomía eta kirola. Erabiltzaileek batez beste 10etik 8 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortzea.

Nola neurtzen dugu?

- Posta elektronikoz egindako informazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.
- Ez betetzeen kopurua.

- Telefonoz egindako informazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.
- Ez betetzeen kopurua.

- Katalogoa eguneratu den hiruhileko kopurua.

- Urtean zehar ekoiztu diren erakusketa kopurua.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batezbesteko emaitzen bidez.

- Urtean zehar antolatutako ekintza kopurua.
- Erabiltzaileek betetako inkesten batezbesteko emaitzen bidez.

- Urtean zehar ekoiztu diren produktu birtual berrien kopurua.

- Ezarritako epean argitaratutako post kopurua.

- Bidalitako mailing kopurua.

- Argitaratutako katalogo kopurua.

- Museoaren sare sozialetan profil bakoitzari egokitutako eduki egokia argitaratu den aste kopurua.

- Inguruko eragileekin egindako ekintza kopurua.

- Beste museo, zientzia-erakunde, unibertsitate eta adituekin elkarlanean egindako ekintza kopurua.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batezbesteko emaitzen bidez.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batezbesteko emaitzen bidez.

- Ezarritako hobekuntza neurrien urteko kopurua.

- Sorkuntza propioko azpitoludun bideo kopurua.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batezbesteko emaitzen bidez.

Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte. Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

Ahalmenak:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Jokabideak:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-jokabide-arauak>

Zerbitzu araudia

Ez da onartzen:

- Artelanak ukitzea.
- Aretoetan erretzea.
- Animaliak sartzea, txakur gidariak izan ezik.
- Aretoetan jatea edo edatea.

Baimenduta dago:

- Flash gabeko argazkiak egitea.
- Filmazioak egitea.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrietan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>
- <https://www.zumalakarregimuseoa.eus/eu/museoa/zerbitzu-karta>

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Gordailua eta Museoen Zerbitzua arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, Gobernantza Departamentuko Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eraldaketako Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko Zumalakarregi Museoa eskaintzen dituen zerbitzuei buruz eta, orobat, karta honetan Aldundiak bere gain hartutako konpromisoei buruz. Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistroan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobek eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzara eta parte hartzeara, egin daitezkeen gogobetetze inkestak bete.

Internet / Telefonoak / Helbidea


Internet helbidea

www.zumalakarregimuseoa.eus

 facebook.com/zumalakarregi

 twitter.com/ZMuseoa

 youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum

 flickr.com/photos/museo_zumalakarregi_museoa

 instagram.com/zumalakarregi

Mail

mzumalakarregi@gipuzkoa.eus

Telefonoa

+34 943 88 99 00

+34 659 43 45 66

Posta helbidea

Museo-Zumalakarregi-Museoa
Muxika egurastokia, 6
20216 Ormaiztegi (Gipuzkoa)

Ordutegia

Bisita orduak

Martxoaren 1etik urriaren 31ra arte:

Asteartetik larunbatera eta jai egunak, 10:00-14:00 / 16:00-19:00

Igandeak, 10:00-14:00

Azaroaren 1etik otsailaren 28ra arte:

Asteartetik ostiralera eta igandeak, 10:00 - 14:00

Larunbatak, 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Aste Santua eta jai egunak:

10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Museoa itxita:

- Urtarrilak: 1 eta 6
- Maiatzak: 1
- Urriak: 12
- Azaroak: 30
- Abenduak: 24, 25 eta 31

Prezio publikoak

A tarifa: orokorra: 3 €

B tarifa: taldeak (5 lagun edo gehiago): 2 €

C tarifa: murriztua (ikasleak, familia ugarietakoak, eta 65 urtetik gorakoak): 1,5 €

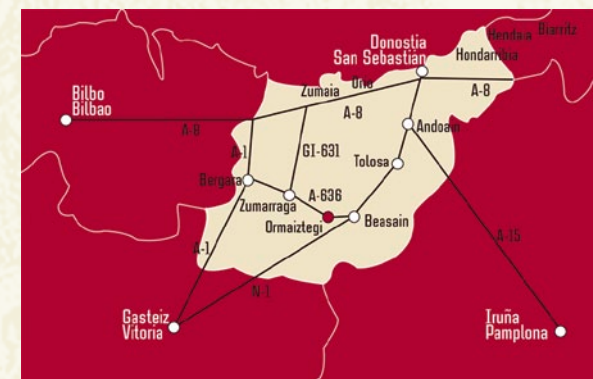
Doako sarrera: ostegunetan

www.zumalakarregimuseoa.eus/eu/zure-bisita-antolatu/ordutegia

Garraiobideak



Bide-planifikatzailea: www.mugi.eus



 Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

 MUSEO ZUMALAKARREGI MUSEOA

 Gipuzkoako Foru Aldundia
 Diputación Foral de Gipuzkoa

 Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2022-2024

 2012 Bikam
Bikam

 Compromiso a Calidad Turística
Compromiso a Calidad Turística

 Turismo FAMILIAR

 EUSKADI
BASQUE COUNTRY

 CÓDIGO ÉTICO
TURISMO EUSKADI
KODE ETIKOA

Museo-Zumalakarregi-Museoa

Muxika egurastokia 6
20216 Ormaiztegi (Gipuzkoa)

T. +34 943 88 99 00

+34 659 43 45 66

www.zumalakarregimuseoa.eus

mzumalakarregi@gipuzkoa.eus



8. Edizioa, 2023ko ekainean argitaratua.