

# Zerbitzuen Karta

## 2014-2015

# Zumalakarregi Museoa

XIX. mendeko Euskal Herria ezagutu  
eta gozatzeko Erreferentzi Zentroa



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentua

## Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatezkoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

**Martin Garitano Larrañaga**  
Gipuzkoako diputatu nagusia

**Ikeme Badiola Garciandia**  
Kultura, Gazteria eta Kiroleko foru diputatua

## Xedea

Zumalakarregi Museoa Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publikoa da, eta oro har jendeari eta bereziki adituei Euskal Herriko XIX. mendea gerturatzea du helburu, garai horrek gizarte, kultura, ekonomia eta politikari lotutako aldaketa handiak izan baitzituen eta, gainera, hasiera eman zion mundu garaikideari.

Horretarako, edukiak eta bildumak gorde, ikertu eta handitzeaz gain, bidai dinamiko bat proposatzen du egungo gizartea ezagutu eta ulertzeko funtsezko den garai horretan zehar, arautu gabeko hezkuntza baliabideak bultzatuz.

# 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

## Heziketa zerbitzua

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

## Web zerbitzua

- Dokumentazio zentroa
- Eskaerak artatzea
- Kultur orriak:
  - "XIX. mendeko Albuma"
  - XIX. mendeko historia militarra Euskal Herrian
- Erakusketa birtualak
- Bildumagarri birtualak
- Heziketa-eskaintza
- Jolas birtualak

## Hedapen eta sustapen zerbitzua

## Elkarlana bestelako erakunde eta eragilerekin

## Jendea artatzea

# Zein dira gure konpromisoak?

## Dokumentazio eta ikerketa zerbitzua

Kontsulta eta eskaeren % 80, 48 orduko epean erantzutea.

Liburu eta dokumentu funtsen katalogoa hilero eguneratzea.

## Aldi baterako erakusketak

Urtean aldi baterako erakusketa bat itineratzea, beste erakunderekin elkarlanean.

## Heziketa zerbitzua

Urtean zehar talde ezberdinei zuzenduriko 30 bisita gidatu egin, non horien artean bat gutxienez, heziketa behar bereziak dituztenei zuzendurik egongo den.

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

Museotik kanpo 4 ekintza kultural, didaktiko edo hezitzaile aurrera eraman. Erabiltzaileek batzabeste 10etik 7,7 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortu.

Hilean behin, gutxienez, heziketa behar bereziak dituztenei zuzendurik egongo den tailer bat edo ekintza kultural, didaktiko edo hezitzaile bat aurrera eraman. Erabiltzaileek batzabeste 10etik 7,7 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortu.

## Web zerbitzua

Hilabetero webguneko sekzio dinamikoko edukiak eguneratu, bai euskaraz eta baita españolez ere. Erabiltzaileek batzabeste 10etik 7,7 baino balioztatze handiagoa eman diezaieten lortu.

Urtero, webguneko eskaintza berritu produktu birtual batekin eta hilabetero, museoko blogean izaera historikoko bi post berri txertatu.

## Hedapen eta sustapen zerbitzua

Ekintza bakoitzari dagokion publikoari zuzendutako mailing birtuala egitea.

"Zerbitzu eta jarduera didaktikoen" katalogoa urtero berrargitaratzea.

## Elkarlana bestelako erakunde eta eragilerekin

Urtero, inguruko agenteekin lankidetzan, 8 ekintza kultural eta turistiko aurrera eraman.

Urtero beste museo batzuekin, zientzia erakundeekin, unibertsitateekin eta adituekin, gutxienez, 8 elkarlaneko ekintza gauzatu.

## Jendea artatzea

Adeitasunez artatzea eta erabiltzaileek batzabeste 10etik 7,7 baino balioztatze handiagoa eman diezaguten lortu.

Bisitentzako leku egoki eta erosoak izatea eta erabiltzaileen batzabesteko balorazioa 7,7koa baino handiagoa izatea lortu.

# Nola neurtzen dugu?

- Emandako epean erantzundako kontsuluten ehunekoa.

- Katalogoa eguneratu den hilabete kopurua.

- Itineratu diren erakusketa kopurua.

- Urtean zehar talde ezberdinetako eta heziketa behar bereziak dituzten eskoletako erabiltzaileei egindako bisita gidatuak.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.

- Urtean zehar antolatutako ekintzak.  
- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.

- Aurrera eramandako tailer edota bestelako ekintza kultural, hezitzaile edo didaktiko/antolatutako jolas kopurua.  
- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.

- Hainbat hilabetetan eguneratu den.  
- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.

- Urtero egindako produktu birtual kopurua.  
- Ezarritako epean argitaratutako post kopurua.

- Bidalitako mailing kopurua.

- Argitaratutako katalogo kopurua.

- Inguruko eragileekin egindako ekintza kopurua.

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

- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.

- Erabiltzaileek betetako inkesten batzabesteko emaitzen bidez.





# Internet / Telefonoak


## Internet helbidea

[www.zumalakarregimuseoa.net](http://www.zumalakarregimuseoa.net)

 [facebook.com/zumalakarregi](https://facebook.com/zumalakarregi)

 [twitter.com/zumalakarregi](https://twitter.com/zumalakarregi)

 [youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum](https://youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum)

 [flickr.com/photos/museo\\_zumalakarregi\\_museoa](https://flickr.com/photos/museo_zumalakarregi_museoa)

## Mail

[mzumalakarregi@gipuzkoa.net](mailto:mzumalakarregi@gipuzkoa.net)

## Telefonoa

+34 943 88 99 00

## Fax

+34 943 88 01 38

# Konpromisoak betetzea / Herritarren eskubideak

## Konpromisoak betetzea

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

- [www.gfaegoitza.net](http://www.gfaegoitza.net)
- [www.zumalakarregimuseoa.net](http://www.zumalakarregimuseoa.net)

## Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasoak ditu apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).

# Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz zure iritzia emateko aukera ezan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

# Orduategia / Helbideak

## Bisita orduak

Martxoaren 1etik Urriaren 31a bitarte:  
Asteazkenetik-Igandera  
10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Azaroaren 1etik Otsailaren 28a bitarte:  
Asteazkenetik-Ostiralera  
10:00 - 14:00

Larunbat eta igande  
10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Aste Santu zein Jaiegunetan:  
10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Museoa itxita

- urtarrilak: 1 eta 6
- azaroak: 30
- abenduak: 24, 25 eta 31

## Posta helbidea

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

# Garraiobideak



## Busa

Donostia - Oñati  
Tolosa - Bilbo  
Iruña - Eibar



## Trena

Madril - Irun bidea  
Irun - Brinkola bidea



# Zerbitzu karta honen ardura duen atalaren izena eta helbidea

Ondare Historiko-Artistikoaren, Artxiboen eta Museoen Zerbitzuak dauka karta honen ardura, Foru Administrazioaren Modernizazioako Zerbitzu Nagusiaren lankidetzarekin.

## Kontaktua

[www.gipuzkoakultura2.net](http://www.gipuzkoakultura2.net)

