

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE LA
CARTA DE SERVICIOS
DEL
MUSEO ZUMALAKARREGI
AÑO 2023**

<u>1.- INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>3</u>
<u>2.- RESULTADO DE INDICADORES</u>	<u>4-11</u>
2.1.-Actividad y resultados del Museo Zumalakarregi	4
2.2.-Compromisos de la Carta de Servicios.....	11
<u>3.- ANALISIS DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS.....</u>	<u>12</u>
3.1- Análisis de las quejas y sugerencias	12
3.2- Evaluación de la satisfacción de personas usuarias.....	12
<u>4.- ANALISIS Y MEJORA DE LA GESTIÓN</u>	<u>13</u>
4.1- Revisión de la Carta de Servicios	13

1.- INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad hacer balance del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios publicada en **junio de 2023** para un plazo de dos años (2023-2024), así como analizar aquellos aspectos relevantes que inciden en la gestión de la calidad y mejora continua de los servicios que presta el **Museo Zumalakarregi**, con el objeto de establecer nuevos compromisos y objetivos de calidad.

El periodo de tiempo de medición corresponde a los meses comprendidos **entre marzo de 2023 hasta febrero de 2024** (ambos incluidos).

2.- RESULTADO DE INDICADORES

2.1.-Actividad y resultados del Museo Zumalakarregi

RESULTADO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO ZUMALAKARREGI 2023			
COMPROMISO		RESULTADO	
<u>DOCUMENTACIÓN E INVESTIGACIÓN</u>	Valor compromiso	Valor alcanzado	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	
<u>EXPOSICIONES TEMPORALES</u>	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A producir cuatro exposiciones temporales anualmente en colaboración con otras instituciones.	4	5	1. Musealiak 9: Vestido de novia de principios del siglo XX (14-02-2023/17-04-2023) 2. Musealiak 10: Retrato de Carlos VII realizado por Carlos Vázquez en 1905 (20-04-2023/07-07-10-07-2023) 3. "Guztiok gara migratzaile" (16-06-2023 / 04-07-2023) 4. Musealiak 11: Tintero para guardar plumas y tinta. 19-04-2023 / 30-09-2023 5. "Rif. 1923. Fotografías de Eustaquio Berriochoa Elgarresta" 20-07-2023 / 30-12-2023

SERVICIO EDUCATIVO	Valor compromiso	Valor alcanzado	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.Actividad ¿Nos conocemos tomando un té? En el marco del Día de la mujer. Asociación de jubilados y jubiladas de Ormaiztegi. 08-03-2023 2.Taller familiar "Feillet ahizpak ezagutzen" (18-03-2023) 3.Taller familiar "Le Tour du monde jokua" (15-04-2023) 4.Taller familiar "Beste Ormaiztegi bat ezagutzen" (22-04-2023) 5.Conferencia "Emakume esploratzaileak XIX. mendean" organizada por la Asociación Ikasten Debarrena. 27-04-2023 6.Taller Guztiok gara migratzaileak. Herri eskola San Andres. Ormaiztegi. Marzo-junio 2023 7.Conferencia con Martín García, comisario de la exposición temporal "Colección Brunet del siglo XIX. Las fotografías más antiguas de la comarca" (12-04-2023) 8.Visita guiada especial. DIM. Asociación de personas con discapacidad (18-05-2023) 9.XIV edición del Día de la Vía verde Mutiloa-Ormaiztegi. Goitur, Ayuntamiento de Mutiloa, Ayuntamiento de Ormaiztegi. 20-05-2023 10.Encuentro gastronómico "Cocinas del mundo" (07-06-2023) 11.Taller familiar "Gure ortua zaintzen" (10-06-2023) 12.V edición de la fiesta intercultural. ONG Serso San Viator. (11-06-2023) 13.Tertulia presentación del libro "Carlismo. Memoria de una disidencia" con el autor, Fernando Sánchez Aranaz (14-06-2023) 14.Taller familiar "Museoko karpeta egin dezagun" (17-06-2023) 15.Taller escolar "Guztiok gara migratzaile" (marzo-julio 2023) 16.Taller colonias de verano "Gure ortua zaintzen" (4-07-2023) 17.Taller colonias de verano "Tximuz tximu jokoa" (4-07-2023) 18.Tertulia con el título "La Guerra de África (1859-1860) y la Primera Guerra del Rif (1893-1894)". (14-09-2023)

			<p>19. Taller familiar "Has gaitezen txokolatearekin" (16-09-2023)</p> <p>20. Taller familiar "Eustaquio Berriochoa Elgarresta-ren argazkiak aztertzen" (23-09-2023)</p> <p>21. Recital de versos sobre las guerras coloniales del Rif a cargo del bertsolari Aitor Bizkarra acompañado por Paul Beitia a la guitarra y Gari Ortiz de Villalba al teclado 26-10-2023</p> <p>22. Conferencia con el título "Últimos años del sistema foral" en la escuela de la experiencia de Eibar (15-11-2023)</p> <p>23. Charla conferencia al alumnado de 2º de bachiller del colegio Elkar Hezi de Oñati con el título "Emakumeak eta gerra karlistak" (27-11-2023)</p> <p>24. Visita guiada a la exposición temporal con Ahmed Zaidani, colaborador del proyecto. (28-11-2023)</p> <p>25/29. Taller de confección. Jornadas Europeas de Patrimonio. (07/14/21/28-10-2023 y 11-11-2023)</p> <p>30. X edición del "Encuentro de Elegantes del siglo XIX" en el marco del día del "Elegante eguna" de Ormaiztegi. (25-11-2023)</p> <p>31. Taller de recortables de muñecas y de muñecos (25-11-2023)</p> <p>32/34. Curso de historia titulado "Últimos años del Sistema Foral" (7/14/21-11-2023)</p> <p>35. Conferencia "Hirurteko liberala Gipuzkoan 1820-1823" en el Museo San Telmo (3-12-2023)</p> <p>36. Charla al alumnado de 2º de bachiller del instituto Zuazola Larrañaga de Oñati con el título "Convenio de Amorebieta" (13-12-2023)</p> <p>37. Tertulia-café¿Nos conocemos tomando un té? en el marco del Día de la persona migrante. (18-12-2023)</p> <p>38. Taller navideño "XIX. mendeko gabonetako zuhaitza" (28-12-2023)</p> <p>39. Taller navideño "Vela de Navidad" (03-01-2024)</p> <p>40. Taller navideño "Vela de Navidad (2ª parte)" (04-01-2024)</p> <p>41. Conferencia "Guerras carlistas en Donostia" en el centro cultural Aita Arrupe de Donostia, organizada por la asociación cultural Eragin (11-01-2024)</p> <p>42. Taller familiar "Hagamos nuestro guarda plumas" (17-02-2024)</p> <p>43. Taller navideño "Hagamos nuestra pluma de escribir" (24-02-2024)</p> <p>44. Taller escolar "Ondarea" 10ª edición (16-02-2024/28-02-2024)</p>
y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10	> 7,8	7, 82	

SERVICIO WEB	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A ampliar la sección "Archivo activo" anualmente con un nuevo producto virtual.	= 1	1	Historias por temas
A publicar dos post de carácter histórico mensualmente en el blog del museo.	= 24	15	(EU/ES): 03. 03.1. Nueva exposición temporal 22/03/2023 04. 04.1. A dos siglos de la entrada de los Cien Mil Hijos de San Luis (04/04/2023) 05. 05.1. El Goierri del siglo XIX en fotografías (11/05/2023) 06. 06.1. Carlos María de la Torre, jefe de los Tercios Vascongados (01/06/2023) 07. 07.1. "Rif 1923. Fotografías de Eustaquio Berriochoa Elgarresta." (17/07/2023) 07.2. Sello dedicado a Juan Manuel Besnes (13/07/2023) 08. 08.1. Aniversario del viaducto de Ormaiztegi (16/08/2023) 08.2. Victor Patricio Landaluze, pintor cubano (22/08/2023) 08.3. 31 de agosto (31/08/2023) 09. 09.1. La 1ª gerra del Rif (1893-1894). (06-09-2023) 10. 10.1. Detenido por cantar versos (24/10/2023) 10.2. Versos sobre las guerras del Rif.30/10/2023 01. 01.1. Revistas satíricas (17/01/2024) 02. 02.1. Guerra franco prusiana (1870-1871)(15/02/2024) 02.2. Fernando Zavala Vidarte. (02/02/2024)
SERVICIO DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	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	Observaciones
A realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.	> = 15	17	<ol style="list-style-type: none"> 1.Oferta conjunta de visitas guiadas y colonias de verano. Caserio Museo Igartubeiti. 2.Mesa de turismo del Goierri. Goitur. 3.Promoción oferta turística de la comarca del Goierri. Goitur 4.Actividad ¿Nos conocemos tomando un té? En el marco del Día de la mujer. Asociación de jubilados y jubiladas de Ormaiztegi. 08-03-2023 5.Taller Patrimonio. Herri eskola San Andres. Ormaiztegi. 03-2023 6.Taller Guztiok gara migratzaileak. Herri eskola San Andres. Ormaiztegi. Marzo-junio 2023 7.15ª edición del Día de la Vía verde Mutiloa-Ormaiztegi. Goitur, Ayuntamiento de Mutiloa, Ayuntamiento de Ormaiztegi. 20-05-2023 8.Vª edición de la fiesta intercultural. Ayuntamiento de Ormaiztegi, ONG Serso San Viatora. 11-06-2023 9.Colonías de verano. Ayuntamiento de Ormaiztegi. 07-2023 10.Fiesta de San Miguel. Ayuntamiento de Ormaiztegi. 24-09-2023 11.Conferencia con el título "Últimos años del sistema foral" en la escuela de la experiencia de Eibar (15-11-2023) 12.Charla conferencia al alumnado de 2º de bachiller del colegio Elkar Hezi de Oñati con el título "Emakumeak eta gerra karlistak" (27-11-2023) 13.X edición del "Encuentro de Elegantes del siglo XIX" en el marco del día del "Elegante eguna" de Ormaiztegi.(25-11-2023) 14Curso de historia titulado "Últimos años del Sistema Foral". Casa de cultura de Aiete (7/14/21-11-2023) 15.Asesoramiento y préstamo de las reproducción de uniformes carlistas para la tamborrada infantil. Asociación de padres y madres de la Herri eskola San Andres de Ormaiztegi 16.Charla al alumnado de 2º de bachiller del instituto Zuazola Larrañaga de Oñati con el título "Convenio de Amorebieta" (13-12-2023) 17.Talleres de Navidad. Ayuntamiento de Ormaiztegi 12-2023 / 01-2024
A realizar anualmente 18 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.	18	18	<ol style="list-style-type: none"> 1.Museo del Reyno de Pamplona. Arteta (Navarra) Itinerancia de la exposición Elena Tuduri: El secreto del laurel. Una pionera de la investigación de la indumentaria vasca y la colección Goikoetxea. 2. Colaboración con el grupo de investigación EUNE, creado en torno a esta muestra itinerante.

		<p>3.Asociación científica Lemniskata. Inerancia de la exposición temporal "Colección Brunet del siglo XIX. Las fotografías más antiguas de la comarca". (21-03-2023 / 04-06-2023)</p> <p>4.Asociación científica Lemniskata. Conferencia con Martín García, comisario de la exposición temporal "Colección Brunet del siglo XIX. Las fotografías más antiguas de la comarca". (12-04-2023)</p> <p>5.Universidad de Oviedo. Atención y asesoría al equipo investigador formado por el prof. Dr. Agustín Coletes Blanco, Catedrático de Filología Inglesa y a Alicia Laspra, profesora titulada para el proyecto EURICAR'20, "Proyecciones culturales europeas de un conflicto español: textos literarios, imágenes y sonidos de la 1ª Guerra Carlista (1833-1840) en el Reino Unido, Francia y Portugal; edición, estudio y transferencia" del que el museo es Entidad Promotora y Observadora (EPO).</p> <p>6.Gordailua. Visita guiada al centro. Actividad realizada en el marco de la 9ª edición del taller "Patrimonio" realizado en colaboración con el colegio San Andrés de Ormaiztegi.</p> <p>7.Ayuntamiento de Urretxu. Préstamo de la exposición "Rif 1923. Fotografías de Eustaquio Berriochoa Elgarresta" (mayo-diciembre 2023)</p> <p>8.Fundación Vías Verdes. Promoción de la actividad del día de las Vías Verdes, "De la vía verde a la mesa" (mayo 2023)</p> <p>9.Asociación AZRAF, Asociación de inmigrantes marroquíes en Euskal Herria. Visita guiada y promoción de la exposición "Rif 1923. Fotografías de Eustaquio Berriochoa Elgarresta". (13-12-2023)</p> <p>10.Préstamo de reproducciones de uniformes para la representación de la batalla de Somorrostro. Centro Trueba - Encartaciones. 06-2023</p> <p>11.Amigos del Museo San Telmo, conferencia "Hirurteko liberala Gipuzkoan. 1820-1823". (3-12-2023)</p> <p>12.Casa de Cultura de Aiete, curso de historia titulado "Últimos años del Sistema Foral" (7, 14 y 21 de noviembre de 2023)</p> <p>13.Gobierno Vasco. Departamento de Cultura. Centro de museos. MuseoTik. Digitalización de obra seleccionada para el programa 2023</p> <p>14.Gobierno Vasco. Departamento de Cultura. Centro de museos. MuseoTik. Actualización de registros, digitalización de obra e incorporación de imágenes (200 unidades).</p>
--	--	---

			<p>15.Gobierno Vasco. Departamento de Cultura. Centro de museos. Grupo de trabajo Museos y Accesibilidad de Euskadi</p> <p>16.Diputación Foral de Gipuzkoa. Departamento de Cultura. Jornadas Europeas de Patrimonio. Taller de confección y publicación del proyecto online "Voces del patrimonio"</p> <p>17.Programa Gertu Kultura Gipuzkoa. Participación en el proyecto con oferta adecuada al público al que va dirigido.</p> <p>18.Centro cultural Aita Arrupe de Donostia. Conferencia "Guerras carlistas en Donostia" organizada por la asociación cultural Eragin.(11-01-2024)</p>
ATENCIÓN AL PÚBLICO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A atender con trato amable y lograr que la valoración media de 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 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	<p>1. Renovación del portal de acceso al museo: automatización apertura de puertas</p> <p>2. Adaptación de jardín accesible para nuevos usos</p>
A publicar todos los vídeos de producción propia con subtítulos.	100%	30%	<p>SI</p> <p>1. MusealiaK 10 "Carlos VII.aren kromolitografia"</p> <p>2. MusealiaK 10 "Cromolitografía de Carlos VII"</p> <p>3. Jantzigintzako tailerra / Taller de confección</p> <p>NO</p> <p>1. RIF 1923 erakusketa/exposición</p> <p>2. La Guerra de África (1859-1860) y la Primera Guerra del Rif (1893-1894) con Mikel Alberdi</p> <p>3. Tertulia sobre la Guerra de África (1859-1860) y la Primera Guerra del Rif (1893-1894)</p> <p>4. Ahmed Zaidaniren bisita gidatua / Visita guiada de Ahmed Zaidani</p> <p>5. MusealiaK 11 "Luma-ontzia"</p> <p>6. MusealiaK 11 "Tintero"</p> <p>7. Carliscaturas erakusketa / exposición</p>
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	

2.2.-Compromisos de la Carta de Servicios

Los resultados de los indicadores establecidos para el seguimiento de los compromisos asumidos y publicados en la carta de servicios han sido satisfactorios. Se han cumplido todos los compromisos incluidos en la carta de servicios excepto los dos siguientes compromisos; “A publicar dos post de carácter histórico mensualmente en el blog del museo” y “A publicar todos los vídeos de producción propia con subtítulos”, incumplido por carga de trabajo. Por otro lado, cabe señalar que el número de actividades culturales, educativas o didácticas realizadas han superado con creces al número reflejado en el compromiso. Estos datos se tendrán en cuenta en la próxima revisión de la carta con el objetivo de ajustar más apropiadamente los compromisos con la actividad anual del museo.

Estos resultados se encuentran a disposición pública desde julio de 2024 tanto en la página web del propio museo:

www.zumalakarregimuseoa.eus

y también en: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas/cultura>

3.- ANALISIS DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

3.1- Análisis de las quejas y sugerencias

No se ha presentado una sola queja desde el inicio hasta el fin del periodo analizado.

3.2- Evaluación de la satisfacción de personas usuarias

El análisis de las expectativas y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias se ha realizado mediante encuestas de satisfacción online a los siguientes perfiles:

- V. individual
- Profesorado
- Alumnado
- Actividades “Museo expandido”
- Talleres
- Actividades en el Museo
- Punto de información

Se han cumplimentado 382 encuestas de satisfacción, obteniéndose una puntuación media global de 8,56 puntos sobre 10.

La valoración media por Servicios ha sido la siguiente:

Servicio	Valor compromiso	Valor alcanzado
Educativo. 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
Educativo. 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.	> 7,8	7,82
Atención al público. A atender con trato amable y lograr que la valoración media de personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.	> 7,8	8,53
Atención al público. A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas y lograr que la valoración media de personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10	> 7,8	8,62
Atención al público. 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

4.- ANALISIS Y MEJORA DE LA GESTIÓN

Con el objetivo de mejorar el servicio se han tenido en cuenta algunas sugerencias realizadas en las encuestas de satisfacción y se han realizado las siguientes mejoras.

Encuestas profesorado

1. Agian taldekako ariketa arinagoa egin daiteke. Jasotzen duten informazioa klasean iada ikusi zuten eta pixka bat errepikakorra egin daiteke.. (Quizá se pueda hacer un ejercicio grupal más ágil. La información que reciben ya la vieron en clase y se puede hacer un poco repetitiva)

Respuesta. Se ha recortado el dossier de material didáctico con el objetivo de que el ejercicio grupal sea más ágil.

2. Gela txikiegiak eta aulki edo eserleku falta, deserosoa da. (Las dependencias son demasiado pequeñas y la falta de sillas o asientos, es incómoda)

Respuesta. Se ha trasladado el audiovisual a la primera sala de la planta baja, con lo que se ha conseguido un mayor espacio con asientos tanto para ver el audio-visual como para el análisis grupal que se realiza al final de la visita guiada con escolares.

4.1- Revisión de la carta de servicios

Teniendo en cuenta que se revisó la Carta de Servicios el pasado año para 2023-2024, este año no procede revisión.