

Carta de Servicios 2019-2020

Museo Zumalakarregi

Centro de Referencia para el conocimiento y disfrute del siglo XIX en el País Vasco



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese
Diputado general de Gipuzkoa

Denis Itxaso González
Diputado Foral de Cultura,
Turismo, Juventud y Deportes

Misión

El Museo Zumalakarregi es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa, cuyo fin es acercar al público general y especializado el siglo XIX en el País Vasco, período de grandes cambios sociales, culturales, económicos y políticos, e inicio del mundo contemporáneo.

Para ello, además de preservar, investigar e incrementar los contenidos y colecciones, propone un viaje dinámico a lo largo de esta época clave para conocer y comprender la sociedad actual, fomentando recursos educativos no formales.

¿Qué servicios prestamos?

Servicio de documentación e investigación

- Información y documentación específica del siglo XIX
- Publicaciones
- Atención al investigador
- Solicitudes de información documental
- Digitalización de imágenes
- Reproducciones de documentos
- Consultas especializadas

Exposiciones temporales

- Visitas guiadas
- Publicaciones
- Página web

Servicio educativo

- Visitas guiadas
- Itinerarios temáticos
- Espacio lúdico - educativo
- Talleres participativos específicos
- Juegos de animación

Servicio web

- Centro de documentación
- Oferta educativa
- Archivo digital
 - industria paisaia.eus
 - mappingalbum.net
 - albumsiglo19mendea.net
- Exposiciones virtuales
- Estudios

Servicio de difusión y promoción

Colaboración con otras instituciones y agentes

Atención al público

¿A qué nos comprometemos?

Servicio de documentación e investigación

A responder a un 90% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.

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

Exposiciones temporales

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

Servicio educativo

A realizar, como mínimo, 32 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas 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 los visitantes, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

A realizar, al menos, 15 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, 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.

Servicio web

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.

Ampliar la oferta web anualmente con un nuevo producto virtual y mensualmente publicar un post de carácter histórico en el blog del museo.

Servicio de difusión y promoción

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

A reeditar anualmente el catálogo de “*Servicios y actividades didácticas*”.

Colaboración con otras instituciones y agentes

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

Realizar anualmente 15 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

Atención al público

A atender con trato amable y lograr que la valoración media de personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

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.

¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

- Número de meses que se ha actualizado.

- Número de exposiciones producidas en un año.

- Número de visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y a escolares con necesidades educativas especiales.

- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Actividades realizadas al año.
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica / juegos realizados anualmente.
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de meses que se ha actualizado en la fecha prevista.
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de productos virtuales realizados anualmente.
- Número de post publicados en la fecha prevista.

- Número de mailings enviados.

- Número de catálogos editados.

- Número de acciones realizadas con agentes del entorno.

- Número de acciones realizadas en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

