



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIO

DOCENTE

ESTRELLA JANETTE GUILLEN

ALUMNA

SANTIZ GOMEZ MARY CRUZ

MATERIA

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OCTAVO CUATRIMESTRE

SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS CHIAPAS

10/04/2021

Norma internacional ISO 11620

ISO 11620

Indicadores de biblioteca nace en los años 90 del siglo XX publicándose la primera edición en 1998

Para elaboración de cuestionarios utilizamos la norma ISO 11620:2000, UNE 50-137

Que tiene la actualización en 2005 y que propone 29 indicadores divididos en 3

Opinión del usuario

Investigar bibliotecas

Servicios públicos

Generalidades, suministro, recuperación y préstamo de documentos, suministro de documentos a fuentes externas, servicios de referencia e información, búsquedas, información instalaciones

Servicios técnicos

Adquisición de documentos, procesos técnicos de documentos, catalogación, promoción de servicios, disponibilidad y utilización de recursos humanos

La nueva norma ISO 11620(2014)

Propone 45 indicadores divididos en 4 áreas



