

Más allá de las estrellas: un análisis cuantitativo de valoraciones y reseñas en Google Maps de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia (2012-2023)

Beyond the stars: a quantitative analysis of ratings and reviews on Google Maps for the Municipal Public Libraries of Valencia (2012-2023)

Alejandro Rodríguez-Rodríguez

alrodrol@upv.es

Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte,
Universitat Politècnica de València

Resumen

En la era digital, las valoraciones y reseñas en línea son esenciales para tomar decisiones informadas, y su influencia se expande más allá del ámbito comercial, abarcando sectores culturales y educativos como las bibliotecas. Google Maps destaca como una herramienta clave que permite a las personas usuarias expresar opiniones sobre diversos aspectos de las bibliotecas. Este trabajo realiza un análisis cuantitativo de todas las valoraciones y reseñas en Google Maps de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia hasta el año 2023. La metodología seguida incluye la creación de dos indicadores para medir la proporción de reseñas y la respuesta a las mismas por parte de las bibliotecas. Los resultados muestran que, a pesar de obtener calificaciones mayormente positivas, se observa una leve disminución en la satisfacción en comparación con otros estudios. El número de valoraciones y reseñas experimentan un crecimiento constante a lo largo del tiempo, confirmando la tendencia de otras investigaciones, aunque la tasa de respuesta bibliotecaria a las reseñas es baja. Resulta de suma importancia abordar esta baja tasa para identificar áreas clave que impulsen la mejora continua y la calidad de los servicios e instalaciones de las bibliotecas.

Palabras clave

Opinión del usuario; reseñas en línea; proporción de reseñas; RTR; proporción de reseñas respondidas; ARTR; Google Maps; Google My Business; Perfil de empresa; redes sociales; bibliotecas públicas municipales; Valencia.

Abstract

In the digital age, online ratings and reviews are essential for making informed decisions, and their influence expands beyond the business sphere, encompassing cultural and educational sectors such as libraries. Google Maps stands out as a key tool that allows users to express opinions on various aspects of libraries. This paper carries out a quantitative analysis of all the ratings and reviews on Google Maps of the Municipal Public Libraries of Valencia until 2023. The methodology followed includes the creation of two indicators to measure the proportion of reviews and the response to them by of the libraries. The results show that, despite obtaining mostly positive ratings, a slight decrease in satisfaction is observed compared to other papers. The number of ratings and reviews experience constant growth over time, confirming the trend of other research, although the library response rate to reviews is low. It is extremely important to address this low rate to identify key areas that drive continuous improvement and quality of library services and facilities.

Keywords

User opinion; online reviews; Review Through Ratio; RTR; Answered Review Through Ratio; ARTR; Google Maps; Google My Business; Google Business Profile; social networks; municipal public libraries; Valencia.

Recibido: 07/01/2024

Aceptado: 15/01/2024

DOI: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI14-N27-038053>

Descripción propuesta: Rodríguez-Rodríguez Alejandro, 2023. Más allá de las estrellas: un análisis cuantitativo de valoraciones y reseñas en Google Maps de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia (2012-2023). *Métodos de Información*, **14** (27), 38-53

1. Introducción

En la década de 2000, las valoraciones y reseñas en línea empezaron a ganar popularidad a medida que la presencia web se volvía más generalizada. La creación de plataformas y sitios web que facilitaban la publicación de comentarios y reseñas sobre productos y servicios contribuyó al aumento de esta práctica. Actualmente, estas valoraciones son herramientas esenciales que permiten a las personas tomar decisiones informadas y compartir sus experiencias en relación con diversos productos y servicios. Este fenómeno no es ajeno a las bibliotecas que también son evaluadas constantemente por sus visitantes. La proliferación de reseñas ha suscitado interés en comprender cómo estas valoraciones influyen en las dinámicas usuario/a-biblioteca y, por ende, en la mejora de los servicios bibliotecarios.

A pesar de que las bibliotecas emplean diversas herramientas de evaluación para mejoras continuas y resolver problemas, se identifica un vacío en el análisis de las reseñas online que reciben, a pesar de la valiosa información que estas proporcionan. La literatura científica también muestra una falta de atención al análisis cuantitativo de las reseñas sobre bibliotecas, lo que podría permitir la aplicación y prueba de diversas métricas y procedimientos, proporcionando así una comprensión más profunda de la realidad que rodea a estas instituciones.

En este estudio se propone realizar un análisis cuantitativo de las valoraciones y reseñas en Google Maps de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia entre 2012 y 2023.

Los objetivos son:

1. Determinar la cantidad de bibliotecas públicas municipales de Valencia presentes en Google Maps.
2. Calcular el crecimiento anual de valoraciones y reseñas.
3. Diseñar y aplicar indicadores para medir la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas proporcionadas por las bibliotecas.
4. Analizar reseñas en términos de calificación, extensión, tipología de usuarios/usuarias, e idioma.

2. Revisión de la literatura

Los trabajos previos exploran la influencia de diversas variables en el comportamiento, la satisfacción y la lealtad de los individuos en entornos comerciales y bibliotecarios.

En el ámbito comercial, Berezina et al. (2016) identifican factores influyentes en la satisfacción de la clientela mediante minería de texto en reseñas de TripAdvisor. Lee y Yu (2018) analizan la calidad del servicio en aeropuertos a través de reseñas de Google. Esmark Jones et al. (2018) se enfocan en el impacto de la difusión negativa en línea sobre decisiones de compra y actitud de las personas. Mei et al. (2019) estudian determinantes del comportamiento de quejas de la clientela en redes sociales, resaltando la importancia de una gestión adecuada de las quejas; y Kordzadeh (2019), explora sesgos en reseñas en línea de médicos y médicas, sugiriendo reducir sesgos para decisiones más informadas.

Respecto a las bibliotecas, Oh (2003) examina la relación entre la actitud hacia las quejas, la dificultad de quejarse y el boca a boca negativo en bibliotecas en Corea del Sur. Kiran y Diljit (2011) exploran las conexiones entre la calidad del servicio en línea, el valor del servicio y la lealtad en universidades de investigación en Malasia. Suki (2011) investiga la influencia de normas personales, dificultad de quejarse y atribuciones externas en personas usuarias de bibliotecas en Malasia. Gede y Sumaedi (2013) se enfocan en analizar la influencia que tiene la calidad del servicio en la satisfacción y la lealtad que procesan las personas usuarias hacia una biblioteca universitaria en Indonesia.

Bae y Cha (2015) analizan la influencia de varios factores en la satisfacción y la lealtad de usuarios y usuarias de bibliotecas públicas en Corea. Keshvari et al. (2015) estudian la relación entre la satisfacción, la calidad del servicio y la percepción del valor en personas usuarias de bibliotecas en Irán. Joo et al. (2018) examinan tipos de contenido en redes sociales creados por bibliotecas en EEUU y su relación con la participación de los individuos. Soares-Silva et al. (2020) investigan la influencia de la calidad percibida del servicio en la lealtad de los individuos en una biblioteca académica en Brasil; y Tajedini et al. (2020), identifican factores determinantes de la lealtad de las personas usuarias en bibliotecas públicas de Irán.

Las investigaciones que abordan el análisis de reseñas en Google Maps en bibliotecas públicas son escasas en la literatura académica. A continuación, se detallan los tres trabajos que han sido fundamentales para la elaboración del presente estudio y en los cuales se basó la comparación de resultados.

Borrego y Comalat Navarra (2021) realizan un estudio pionero sobre las reseñas en Google Maps de bibliotecas públicas en Barcelona. Analizaron registros de 40 bibliotecas municipales en 2018, destacando la presencia sistemática, predominio de valoraciones positivas y respuestas limitadas de las bibliotecas. Las reseñas, categorizadas en ocho áreas, revelaron aspectos bien evaluados como áreas para niños y colecciones, aunque se identificaron críticas sobre ruido y falta de espacio. Las conclusiones sugieren asignar recursos para la actualización de perfiles y vigilancia activa de opiniones, especialmente ante reseñas desfavorables. Aunque el estudio se centra en una ciudad específica y Google Maps, aporta una valiosa perspectiva sobre la percepción de las personas usuarias hacia las bibliotecas públicas. Khan y Ahmad (2022) exploran el uso de reseñas en Google Maps para evaluar las opiniones sobre bibliotecas públicas en Delhi (India). Utilizan Google Maps como fuente de datos, categorizan las reseñas en nueve áreas según el estudio previo de Borrego y Comalat Navarra (2021), y realizan un análisis de sentimiento en cinco bibliotecas seleccionadas. A pesar del aumento en la cultura de reseñas online, con opiniones mayormente positivas expresadas en inglés, la investigación destaca a Google Maps como una herramienta interactiva de retroalimentación. Se sugiere su uso por las autoridades de las bibliotecas para conectar con sus visitantes, reemplazando métodos tradicionales. Sin embargo, la investigación está limitada a Google Maps y Delhi, sin generalizaciones a otras plataformas y regiones. Ayub y Ganaie (2023) analizan cómo las personas usuarias de la biblioteca SPS Library en Srinagar, India, utilizan Google Maps para expresar opiniones. Mayormente positivas, destacan aspectos favorables, aunque se identifican críticas en áreas como personal y tecnología. La falta de respuestas resalta la necesidad de mayor interacción para abordar preocupaciones. Este estudio subraya la importancia de monitorear activamente las reseñas en línea para mantener una reputación positiva, a pesar de las limitaciones de enfocarse en una sola biblioteca y ciudad.

3. Métodos

Para realizar el estudio se adoptó una metodología cuantitativa clasificada en dos fases:

Fase I: recolección de datos. El día 31/12/23 se llevaron a cabo los siguientes pasos para recopilar las valoraciones de Google Maps existentes en todas las bibliotecas públicas municipales de la ciudad de Valencia.

1. Se accedió al listado de las bibliotecas públicas municipales de Valencia¹ proporcionado por el Ayuntamiento de Valencia en su sitio web.
2. Se realizaron 32 búsquedas en Google Maps (una búsqueda por cada biblioteca utilizando el nombre proporcionado en la lista anterior) para obtener la url del Perfil de Empresa (antes conocido como Google My Business) de cada biblioteca.
3. Se recuperaron de Google Maps un total de 1.550 valoraciones, comprendidas entre 2012 y 2023, de los Perfiles de Empresa de las bibliotecas públicas municipales. Para ello se introdujo la url de cada Perfil de Empresa de Google Maps en la herramienta Outscraper² (figura 1) y se descargó un documento en Microsoft Excel (.xlsx) con los datos de cada biblioteca para su posterior procesado.

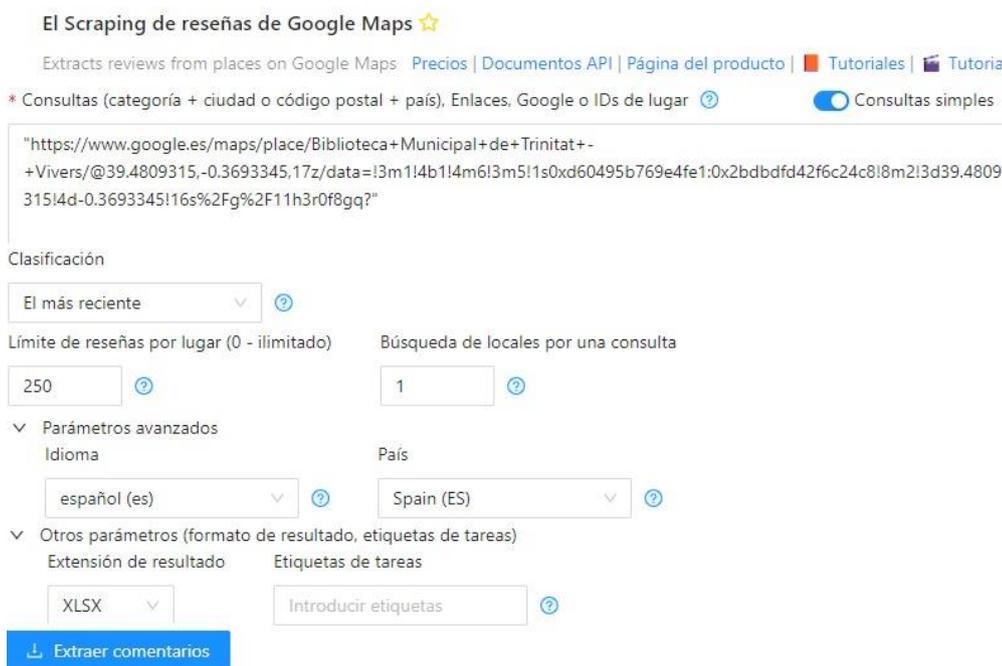


Figura 1. Consulta utilizada para la extracción de valoraciones y reseñas. **Fuente:** Outscraper

¹ AYUNTAMIENTO DE VALENCIA, 2022. *El teu espai: d'informació | de cultura i oci | de proximitat* [en línea]. Valencia: AVL. [Consulta 1 diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.valencia.es/documents/20142/21464700/2022TRIPTICO.pdf/dcb6d4e5-d889-3ff3-5689-a9c12e5ed1bd?t=1672818054750>

² Outscraper es una plataforma en línea que proporciona servicios de scraping de datos para usuarios o usuarias. El scraping de datos implica extraer información de sitios web de manera automatizada. Outscraper se utiliza para recopilar datos específicos de diversas fuentes en Internet, como Google Maps. Más información en: <https://outscraper.com/es/>

El Sistema de Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia consta de 32 bibliotecas repartidas en 19 distritos de la ciudad de Valencia (figura 2). Todas las bibliotecas tuvieron presencia en Google Maps.

Districte 1: Ciutat Vella

Biblioteca del Carme - Carles Ros
Plaça de Tavernes de la Valldigna, 4 - 46003 València
962 084 508 - bcarlesros@valencia.es

Districte 2: L'Eixample

Biblioteca de Russafa - Nova Al-Russafi
C/ del Poeta Al-Russafi, 2/4 - 46006 València
962 084 292 - bnoval-russafi@valencia.es

Districte 3: Extramurs

Biblioteca del Botànic - Maria Beneyto
C/ del Pare Manjón, 1 - 46008 València
963 922 807 - bmariabeneyto@valencia.es

Biblioteca de la Petxina - La Petxina
Passeig de La Petxina, 42 - 46008 València
962 082 784 - bpetxina@valencia.es

Biblioteca d'Arrancapins - Eduard Escalante
C/ d'Alberic, 18 - 46008 València
962 084 520 - beduardescalante@valencia.es

Districte 4: Campanar

Biblioteca de Sant Pau - Francesc Almela i Vives
C/ de l'Escultor Miquel Navarro, 3 - 46015 València
963 482 771 - bfrancesc Almela@valencia.es

Districte 5: La Saïdia

Biblioteca de Marxalenes - Joanot Martorell
C/ de Reus, s/n - 46009 València
963 483 269 - bjoanotmartorell@valencia.es

Biblioteca de Trinitat - Vivers
C/ Pintor Genaro Lahuerta s/n - 46010 València
962087641 - bvivers@valencia.es

Districte 6: El Pla del Real

Biblioteca de l'Exposició - Palau de l'Exposició
Plaça de Galícia, 1 - 46010 València
962 084 491
bpalauexposicio@valencia.es

Districte 7: L'Olivereta

Biblioteca de Tres Forques - Lluís Fullana i Mira
Plaça de Magúncia, 1 - 46018 València
962 084 585 - blluissfullana@valencia.es

Biblioteca de la Font Santa - Vicent Boix i Ricarte
C/ de l'Escultor Salzillo, 12 - 46014 València
963 791 523 - bvicentboix@valencia.es

Districte 8: Patraix

Biblioteca de Patraix - Azorín
C/ de l'Assagador de les Monges, s/n - 46018 València
963 577 694 - bazorin@valencia.es

Districte 9: Jesús

Biblioteca de la Raiosa - Germana de Foix
Av. Giorgeta, 18 - 46007 València
963 422 744 - bgermanadefoix@valencia.es

Biblioteca Sant Marcel·lí - Camí Real - Clara Santiró i Font
Centre Cultural La Rambleta, C/ Pius IX, 2 - 46017 València
962 082 718 - bclarasantiro@valencia.es

Districte 10: Quatre Carreres

Biblioteca de Malilla - Rois de Corella
C/ L'illa Cabrera, 52 - 46026 València
963 737 533 - broisdecorella@valencia.es

Biblioteca de Na Rovella - Joaquim Martí i Gadea
C/ Alcalde Gisbert Rico, 20 - 46013 València
962 084 098 - bjoaquimmarti@valencia.es

Districte 11: Poblat Marítims

Biblioteca del Grau - Constantí Llobart
C/ del Dr. J.J. Dòmine, 19 - 46011 València
962 084 298
bconstantilllobart@valencia.es

Biblioteca del Cabanyal - el Canyameler - Casa de la Reina
C/ de la Reina, 85 - 46011 València
963 715 292 - bcasadelareina@valencia.es

Biblioteca de Natzaret - Del Mar
C/ de Fontilles, 35 - 46024 València
962 087 421 - bdelmar@valencia.es

Districte 12: Camins al Grau

Biblioteca d'Aiora - Vicent Casp i Verger
C/ de Peris Brell, 6 - 46022 València
963 301 473
bvicentcasp@valencia.es

Biblioteca de La Creu del Grau - Gregori Maïans i Siscar
C/ de Trafalgar, 34 - 46023 València
962 082 735 - bgregori maïans@valencia.es

Districte 13: Algirós

Biblioteca de l'Amistat - Tomàs Vicent Tosca
C/ de leclá, 12 - 46021 València
962 082 739 - btomasvicent@valencia.es

Biblioteca de la Vega Baixa - Maria Moliner
C/ del Serpis, 9-11 - 46021 València
963 931 333 - bmariamoliner@valencia.es

Districte 14: Benimaclet

Biblioteca de Benimaclet - Carola Reig
C/ de Francesc Martínez, 32-34 - 46020 València
962 084 302 - bcarolareig@valencia.es

Districte 15: Rascanya

Biblioteca dels Orrisols - Josep Maria Bayarri
Camí Alqueria d'Albors, 4 - 46019 València
963 210 015 - bjosepmbayarri@valencia.es

Biblioteca de Torrefiel - Isabel de Villena
C/ de Domènec Gómez, 35-37 - 46025 València
962 087 351 - bisabeldevillena@valencia.es

Districte 16: Benicalap

Biblioteca de Ciutat Fallera - Vicent Tortosa i Biosca
C/ del Ninot, 24 - 46025 València
961 935 064 - bvtortosa@valencia.es

Biblioteca de Benicalap - Carmelina Sánchez-Cutillas
C/ del Poeta Serrano Clavero, 40 - 46025 València
962 083 601 - bcarmelinasanchez@valencia.es

Districte 18: Pobles de L'Oest

Biblioteca de Benimàmet - Teodor Llorente
C/ del Campament, 64 - 46035 València
963 642 996 - bteodorllorente@valencia.es

Biblioteca de Beniferri - Joan de Timoneda
C/ dels Xiprers, s/n - 46015 València
963 400 896 - bjoantimoneda@valencia.es

Districte 19: Pobles del Sud

Biblioteca de La Torre - Joan Churat i Saurí
C/ del Castell de Cullera, 16 - 46017 València
963 292 086 - bjchurat@valencia.es

Biblioteca de El Castellar - L'Oliveral - Matilde Ramos
C/ Poetessa Leonor Perales, s/n - 46026 València
967 105 917
bmatilderamos@valencia.es

Figura 2. Directorio de las 32 bibliotecas públicas municipales de Valencia. Fuente: AVLIC

A lo largo de este estudio, se utiliza la terminología adoptada en estudios anteriores (Borrego, Comalat Navarra 2021; Khan, Loan 2022; Ayub, Ganaie 2023), donde el término “calificación” (rating) implica la evaluación cuantitativa de la biblioteca con una puntuación que oscila entre 1 y 5, siendo 1 la peor calificación con una estrella, y 5 la mejor nota con 5 estrellas (Mathayomchan, Taecharungroj 2020); y el término “reseña” (review) que se refiere al texto que acompaña a la calificación. Además se utiliza el término “valoración” para indicar toda “calificación” con o sin “reseña”.

A continuación, se muestra un ejemplo detallado de una valoración en Google Maps de las analizadas en el estudio (figura 3).



Figura 3. Ejemplo de valoración analizada en Google Maps. Fuente: Google Maps

El nombre de la persona, la foto de su perfil, si forma parte del programa de guía local de Google³, el número de valoraciones realizadas y fotos compartidas, y la fecha de valoración, se publican junto a la valoración.

En el caso de realizar una reseña o adjuntar una fotografía, también aparece en la valoración. Así como la opción de recibir "Me gusta", o la respuesta a la valoración por parte de la biblioteca, como se muestra en la figura 3. Para realizar una valoración en Google Maps, los usuarios y las usuarias deben registrarse con una cuenta de Google, lo que significa que no son estrictamente anónimos, aunque pueden utilizar perfiles falsos para expresar sus valoraciones (Borrego, Comalat Navarra 2021; Khan, Loan 2022).

³ Guía local de Google es un programa de Google Maps que incentiva a usuarios y usuarias a compartir reseñas y fotos de lugares, acumulando puntos para recibir beneficios y mejorando la calidad de la información en la plataforma. Más información en: <https://maps.google.com/intl/es/localguides/>

Fase II: análisis de datos. Se analizaron las 1550 valoraciones recuperadas de las 32 bibliotecas objeto de estudio, junto a 998 reseñas de las 30 bibliotecas que las obtuvieron. Todas las reseñas fueron incluidas para los análisis y se ordenaron de la más nueva a la más antigua. Además se realizó una comparación de los datos obtenidos con estudios anteriores con el fin de identificar tendencias, cambios, similitudes o discrepancias en los resultados a lo largo del tiempo o en contextos similares.

Para este estudio se crearon dos indicadores para medir las reseñas:

▪ **Proporción de reseñas o ratio de reseña. Review Through Ratio (RTR).** La proporción o el porcentaje de reseñas se obtiene dividiendo el número de reseñas (reviews) por el número de valoraciones (ratings), expresado en tanto por ciento (figura 4).

$$RTR = \frac{\text{Reseñas (reviews)}}{\text{Valoraciones (ratings)}} \times 100$$

Figura 4. Fórmula propuesta para calcular el RTR. Fuente: elaboración propia

▪ **Proporción de reseñas respondidas o ratio de reseña respondida. Answered Review Through Ratio (ARTR).** La proporción o el porcentaje de reseñas respondidas se obtiene dividiendo el número de reseñas respondidas (answered reviews) por el número de reseñas (reviews), expresado en tanto por ciento (figura 5).

$$ARTR = \frac{\text{Reseñas respondidas (answered reviews)}}{\text{Reseñas (reviews)}} \times 100$$

Figura 5. Fórmula propuesta para calcular el ARTR. Fuente: elaboración propia

4. Resultados y discusión

En términos generales, las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia recibieron calificaciones positivas entre 2012 y 2023, ya que el 81% de las valoraciones se situaron entre 3 y 5 puntos, con una calificación promedio de 3,4 puntos (tabla 1) y mediana de 4.

Limitando las valoraciones de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia hasta noviembre de 2018 para una comparación más próxima al estudio de Borrego y Comalat Navarra (2021) sobre las Bibliotecas Públicas de Barcelona, se observa un ligero aumento al 84% en las calificaciones que oscilan entre 3 y 5 puntos, con una calificación promedio de 3,5 puntos.

Sin embargo, este incremento no es suficiente para superar las puntuaciones otorgadas a las Bibliotecas Públicas Municipales de Barcelona, como se muestra en la figura 6.

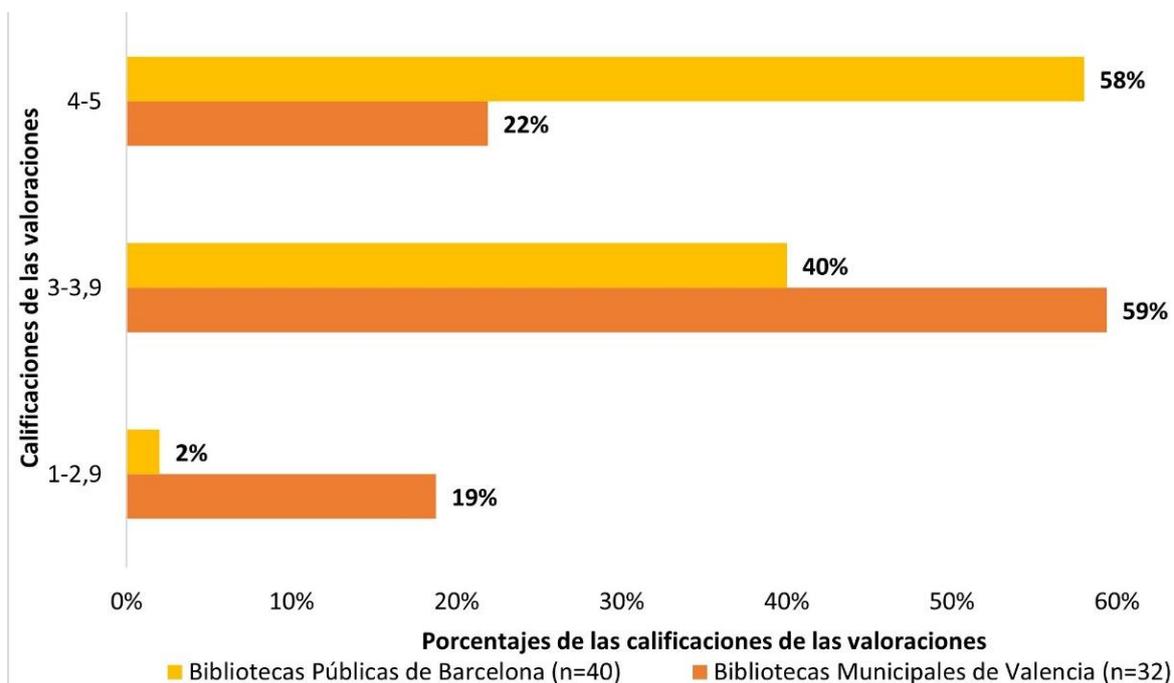


Figura 6. Comparativa de las calificaciones de las valoraciones entre las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia y Barcelona (datos 2012-noviembre 2018)

En consecuencia, según la muestra analizada por los autores, las personas que valoraron a las Bibliotecas Públicas de Barcelona evidenciaron un nivel de satisfacción promedio de un 14% superior en comparación con los usuarios y las usuarias de las Bibliotecas Públicas de Valencia. En futuras investigaciones, sería interesante analizar toda la población de valoraciones, y no solo una muestra, para evaluar la posición de Barcelona frente a Valencia y realizar una comparación con otras ciudades de España.

Las 32 Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia recibieron un total de 1550 valoraciones, de las cuales 30 bibliotecas acumularon 998 reseñas (tabla 1). Se observa una variación significativa en la participación de la comunidad, destacándose bibliotecas como "L'Amistat-Tomàs Vicent Tosca", "Benicalap-Carmelina Sánchez-Cutillas" y "Patraix-Azorín", que registran niveles superiores tanto de valoraciones como de reseñas, indicando una mayor interacción comunitaria en estas bibliotecas específicas. En contraste, algunas bibliotecas presentan una participación más modesta, en valoraciones y sin reseñas, como "La Creu del Grau - Gregori Maians i Siscar" y "Grau - Constantí Llobart".

Bibliotecas Municipales de Valencia	Calificación	Valoraciones	Reseñas	RTR	RR	RATR
L'Amistat - Tomàs Vicent Tosca	3,4	117	77	65,8%	0	0,0%
Benicalap - Carmelina Sánchez-Cutillas	2,8	101	67	66,3%	0	0,0%
Patraix - Azorín	3,4	95	57	60,0%	0	0,0%
La Vega Baixa - Maria Moliner	4,5	89	62	69,7%	17	27,4%
Russafa - Nova Al-Russafí	3,1	85	60	70,6%	0	0,0%
Na Rovella - Joaquim Martí i Gadea	3,3	83	52	62,7%	0	0,0%
Aiora - Vicent Casp i Verger	4,3	80	45	56,3%	0	0,0%
Malilla - Roís de Corella	3,3	78	48	61,5%	0	0,0%
Tres Forques - Lluís Fullana i Mira	3,6	78	49	62,8%	48	98,0%
Benimaclet - Carola Reig	3,2	68	40	58,8%	0	0,0%
La Raiosa - Germana de Foix	2,9	63	39	61,9%	0	0,0%
Marxalenes - Joanot Martorell	3,8	63	40	63,5%	0	0,0%
La Petxina - La Petxina	2,1	61	50	82,0%	0	0,0%
Beniferri - Joan de Timoneda	3,5	57	33	57,9%	0	0,0%
Cabanyal - el Canyamellar - Casa de la Reina	3,2	55	30	54,5%	0	0,0%
Sant Marcel·lí - Camí Real - Clara Santiró i Font	3,0	48	35	72,9%	1	2,9%
Sant Pau - Francesc Almela i Vives	2,7	47	35	74,5%	0	0,0%
Exposició - Palau de l'Exposició	3,9	44	24	54,5%	0	0,0%
Trinitat - Vivers	3,2	42	29	69,0%	0	0,0%
Arrancapins - Eduard Escalante	3,4	41	25	61,0%	0	0,0%
Botànic - Maria Beneyto	3,4	34	23	67,6%	0	0,0%
Torrefiel - Isabel de Villena	3,1	27	17	63,0%	0	0,0%
La Font Santa - Vicent Boix i Ricarte	3,4	21	15	71,4%	0	0,0%
Benimàmet - Teodor Llorente	2,5	20	14	70,0%	0	0,0%
Natzaret - Del Mar	4,3	19	11	57,9%	0	0,0%
Carme - Carles Ros	3,4	7	5	71,4%	0	0,0%
Ciutat Fallera - Vicent Tortosa i Biosca	4,6	7	4	57,1%	0	0,0%
La Torre - Joan Churat i Saurí	3,3	6	5	83,3%	0	0,0%
Orriols - Josep Maria Bayarri	4,0	6	6	100,0%	0	0,0%
El Castellar - L'Oliveral - Matilde Ramos	4,4	5	1	20,0%	0	0,0%
La Creu del Grau - Gregori Maians i Siscar	2,5	2	0	0,0%	0	N/A
Grau - Constantí Llombart	5,0	1	0	0,0%	0	N/A
	3,4	1550	998	64,4%	66	6,6%

Tabla 1. Calificaciones de las valoraciones de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia 2012-2023

Como puede verse a continuación (figura 7), se muestra el registro anual de valoraciones y reseñas de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia desde 2012 hasta 2023 proporcionando un desglose anual de las valoraciones y reseñas recibidas, revelando varias tendencias a lo largo del periodo examinado. A medida que se avanza en los años, se evidencia un aumento constante tanto en las valoraciones como en las reseñas, indicando un crecimiento en la interacción y participación de los usuarios y las usuarias con el tiempo. Khan y Loan (2022) también observaron un incremento anual de las valoraciones de una selección de cinco bibliotecas públicas de Delhi, señalando que tanto las calificaciones como las reseñas experimentan un aumento constante día a día.

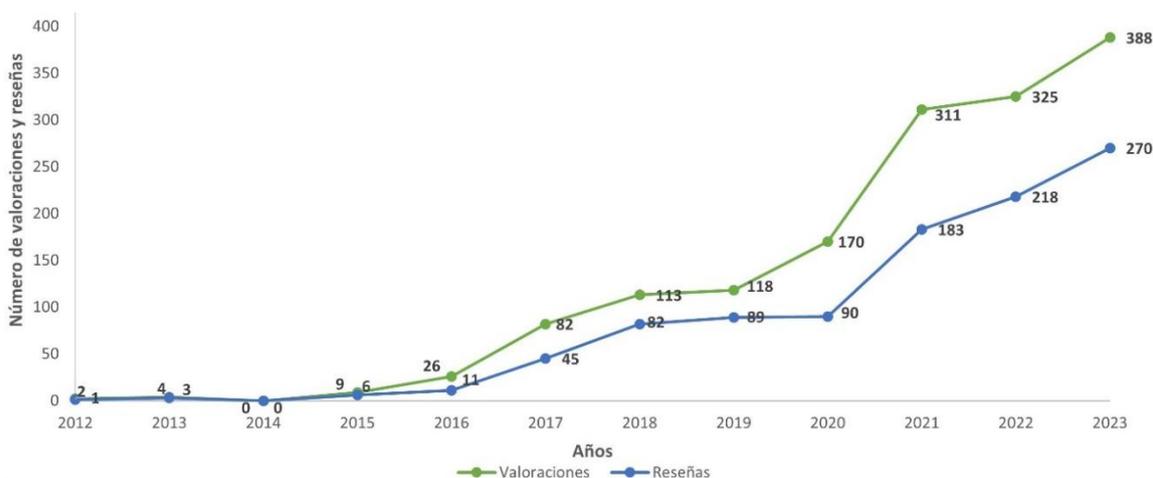


Figura 7. Crecimiento anual de las valoraciones y reseñas de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia durante el período 2012-2023

Un punto destacado es el año 2014, donde no se registró actividad en términos de valoraciones ni reseñas. Por otro lado, se observa un marcado incremento en las valoraciones y reseñas en los años 2021 y 2022, posiblemente debido a la reapertura de las bibliotecas tras el fin de las restricciones Covid-19.

Como se observa (figura 7), la cantidad de reseñas es inferior a las valoraciones, esta discrepancia es común en todos los casos, ya que, no todos los individuos que proporcionan valoraciones detallan sus experiencias en forma de reseñas y se conforman con realizar una calificación. La propuesta del indicador ratio de reseñas (RTR) para calcular el porcentaje de valoraciones con reseña se justifica ofreciendo una visión más completa de la retroalimentación de las personas usuarias de las bibliotecas.

Continuando con la conexión entre las valoraciones y las reseñas, se puede observar que la ratio de reseñas (RTR) de todas las bibliotecas promedió un 64,4% (tabla 1), con un mínimo de 0% registrado en 2014 y un máximo de 75,4% en 2019. Aunque se necesitarían más estudios para confirmar esta tendencia, el RTR medio de todas las bibliotecas se encuentra dentro del rango de la suposición de Borrego y Comalat Navarra (2021), de que la mayoría de los individuos de Google Maps, entre la mitad y las tres cuartas partes, escriben reseñas para acompañar sus calificaciones.

Se evidencia una baja tasa de respuesta por parte de las bibliotecas a las reseñas, ya que solo el 10%, es decir, 3 de las 30 que recibieron comentarios, interactuaron con algún usuario o usuaria, generando un total de 66 reseñas respondidas (RR), como se detalla en la tabla 2. De hecho, analizando la proporción de reseñas respondidas (ARTR), se observa que el promedio para todas las bibliotecas se sitúa en un 6,6%, mientras que el rango varía entre el 2,9% y el 98% para las 3 bibliotecas que respondieron a sus usuarios o usuarias. Se destaca la labor del personal de la Biblioteca Tres Forques - Lluís Fullana i Mira, que respondió a 48 de las 49 reseñas, alcanzando el 98% de interacción con sus usuarios o usuarias.

Usuario/a	Valoraciones	Con reseñas	Sin reseñas	RTR
Guía no local	938 (60,5%)	605 (60,6%)	333 (60,3%)	64,3%
Guía local	612 (39,5%)	393 (39,4%)	219 (39,7%)	64,1%
Total	1550 (100%)	998 (64,4%)	552 (35,6%)	64,4%

Tabla 2. Valoraciones con y sin reseñas y RTR por tipo de usuario/usuario

Como se visualiza en la tabla 2, guías locales y no locales lograron un RTR similar, con una diferencia de apenas un 0,2%. Estos datos sugieren que tanto guías locales como no locales son igualmente prolíficos al redactar, generando en proporción un número similar de reseñas junto a sus calificaciones. Al analizar las valoraciones por tipo de usuario o usuaria (tabla 3), se detecta que la proporción obtenida se inclina hacia las valoraciones realizadas por guías no locales, como en los dos estudios siguientes. Según Khan y Loan (2022), el 77,59% de las valoraciones provinieron de guías no locales, en contraste con el 22,40% otorgado por guías locales.

En la misma línea, Ayub y Ganaie (2023) informaron que el 58% de las valoraciones recibidas por la biblioteca pública SPS Library de Srinagar, Jammu and Kashmir (India) fueron atribuibles a guías no locales, mientras que el 42% provino de guías locales.

Al revisar las reseñas por tipo de usuario o usuaria, los tres estudios previos coinciden en señalar que guías locales tienden a publicar más reseñas que guías no locales. Borrego y Comalat Navarra (2021) reportaron un 58% de reseñas atribuibles a guías locales, Khan y Loan (2022) indicaron un 55,24%, y Ayub y Ganaie (2023) resaltaron un 61%. Por el contrario, en el presente estudio las reseñas realizadas por guías locales fueron del 39,4% (tabla 2).

	Guía no local	Guía local	Total
Valoraciones (media)	3,1	3,8	3,4
Valoraciones (mediana)	3	4	4
Con reseñas (media)	2,6	3,5	2,9
Con reseñas (mediana)	2	4	3
Sin reseñas (media)	4,1	4,4	4,2
Sin reseñas (mediana)	5	5	5

Tabla 3. Calificaciones otorgadas a valoraciones con y sin reseñas por tipo de usuario/usuario

Según se puede observar en la tabla 3, guías locales asignan calificaciones más altas en comparación con guías no locales. Esta tendencia coincide con las conclusiones de Borrego y Comalat Navarra (2021), quienes señalan que guías locales otorgan calificaciones más altas, con una media de 4 y una mediana de 5. No obstante, tanto Khan y Loan (2022) como Ayub y Ganaie (2023) presentan hallazgos opuestos en este aspecto.

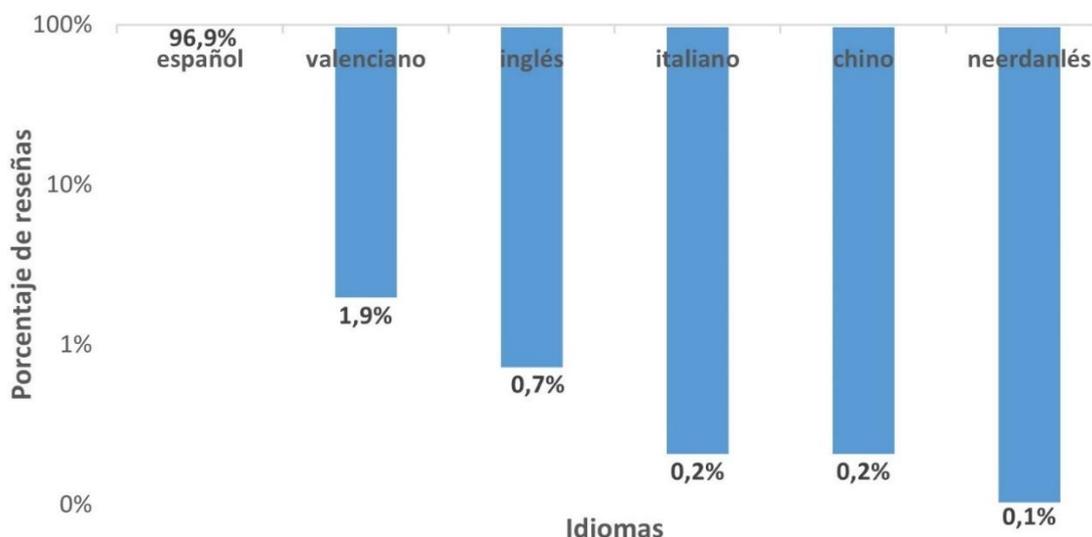


Figura 8. Idiomas de las reseñas de las Bibliotecas Públicas Municipales de Valencia

Como se aprecia en la figura 8, el español es el idioma predominante para la redacción de las reseñas, seguido del valenciano/catalán y del inglés. Al comparar estos resultados con el estudio de Borrego y Comalat Navarra (2021), se confirma la tendencia en ambas ciudades, donde el español se posiciona como el idioma predominante. Las autoras observaron que la mayoría de las reseñas se redactaron en español (66%), seguidas por el catalán (24%), el inglés (7%) y otros idiomas (4%), incluidos el chino, inglés o ruso.

Calificación	Reseñas	Longitud media (número de palabras)	Longitud mediana (número de palabras)
1	377	45,8	34,0
2	94	41,6	33,5
3	78	36,1	28,0
4	127	24,3	15,0
5	322	24,8	16,0
Total	998	35,2	25,0

Tabla 4. Longitud de las reseñas por calificación

La tabla 4 destaca que las reseñas con calificaciones más bajas (1 y 2) tienden a ser más extensas, con una longitud media de 45,8 y 41,6 palabras, mientras que las reseñas para calificaciones más altas (4 y 5) son más concisas, con una longitud media de 24,3 y 24,8 palabras. Esta tendencia se alinea con las conclusiones de Borrego y Comalat Navarra (2021), quienes señalan que las reseñas vinculadas a calificaciones más bajas tienden a ser considerablemente más extensas en comparación con aquellas asociadas a calificaciones más altas.

5. Conclusiones

En esta investigación se llevó a cabo un análisis cuantitativo abarcando todas las valoraciones y reseñas de las bibliotecas públicas municipales de Valencia registradas en Google Maps desde el 2012 hasta el 2023. Los objetivos marcados se cumplieron, abordando desde la cuantificación de todas las bibliotecas de la ciudad en la plataforma hasta la elaboración de dos indicadores (RTR y ARTR) para medir la interacción personas-bibliotecas.

Al evaluar los resultados, se destaca que las bibliotecas públicas municipales de Valencia, en general, han recibido calificaciones mayoritariamente positivas, con un 81% de las valoraciones situadas entre 3 y 5 puntos. Sin embargo, al comparar estos resultados con estudios previos, se evidencia un nivel de satisfacción ligeramente inferior del 14% en Valencia respecto a Barcelona, planteando interrogantes sobre las posibles razones de esta discrepancia. Entre las posibles razones de la discrepancia se intuyen factores como la posibilidad de que en Barcelona se solicite activamente a la gente que complete las valoraciones, la mayor población y número de bibliotecas en esa área, la presencia de un sistema bibliotecario más fuerte, diferencias culturales en la disposición a dejar reseñas, o variaciones en la percepción de la importancia de brindar retroalimentación. El análisis del crecimiento anual de valoraciones y reseñas revela una tendencia ascendente indicando un aumento constante en la participación de los individuos a lo largo del tiempo, en concordancia con investigaciones anteriores. No obstante, la baja tasa de respuesta de las bibliotecas a las reseñas, con un ARTR del 6,6%, pone de manifiesto una debilidad que resulta imperativa abordar de inmediato con el fin de identificar áreas de mejora y potenciar la eficacia, así como la calidad del servicio, instalaciones e imagen proyectada.

Los resultados obtenidos deben considerarse con cautela debido a una serie de limitaciones que se exponen a continuación, al igual que en estudios previos, la investigación se restringe a una única plataforma (Google Maps) y ciudad (Valencia). Asimismo, resulta plausible que las personas que realizan las reseñas no representan de manera adecuada a la totalidad de personas usuarias de las bibliotecas. Finalmente, si bien el enfoque cuantitativo proporciona datos objetivos y generalizables, se reconoce su limitación para capturar la riqueza subyacente de las experiencias humanas.

Como líneas de investigación futura, se sugiere ampliar el alcance del estudio incluyendo la totalidad de las valoraciones, permitiendo así una evaluación más exhaustiva y precisa de la satisfacción de los individuos con los servicios bibliotecarios. Además, se propone investigar la influencia de las respuestas proporcionadas por las bibliotecas en la percepción y satisfacción de las personas usuarias. Se podría enriquecer aún más este análisis mediante la realización de encuestas y entrevistas dirigidas a las bibliotecas, lo que permitiría obtener una comprensión más profunda y detallada de sus prácticas y políticas.

Así como también recabar información directa sobre cómo perciben y gestionan las valoraciones y reseñas en línea, y qué estrategias emplean para abordar las opiniones y comentarios de las personas que las generan. Se buscaría obtener información detallada sobre si están al tanto, revisan y responden a las reseñas en Google Maps. En caso de no hacerlo, se indagaría sobre las razones subyacentes de esta decisión. Estas investigaciones adicionales podrían proporcionar datos valiosos para fortalecer la relación entre las bibliotecas y su comunidad, permitiendo un entendimiento más profundo de cómo las interacciones en línea impactan en la percepción general de sus usuarios y usuarias.

6. Bibliografía

- AYUB, T. y GANAIE, S. A., 2023. User Opinion About SPS Public Library: A Study Of Google Map Reviews. *Library Philosophy and Practice* [en línea], 1-14. [Consulta: 8 octubre 2023]. ISSN 1522-0222. Disponible en: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7772/>
- BAE, K. J. y CHA, S. J., 2015. Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea. *Journal of Librarianship and Information Science* [en línea], **47** (3), 173-186. [Consulta: 12 noviembre 2023]. ISSN 1741-6477. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0961000614532483>
- BEREZINA, K., et al., 2016. Understanding satisfied and dissatisfied hotel customers: text mining of online hotel reviews. *Journal of Hospitality Marketing and Management* [en línea], **25** (1), 1-24. [Consulta: 15 noviembre 2023]. ISSN 1936-8623. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.983631>
- BORREGO, A. y COMALAT NAVARRA, M., 2021. What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review* [en línea], **45** (1), 84-98. [Consulta: 8 octubre 2023]. ISSN 1468-4527. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291>
- ESMARK JONES, C. L., et al., 2018. Tell it like it is: the effects of differing responses to negative online reviews. *Psychology and Marketing* [en línea], **35** (12), 891-901. [Consulta: 16 noviembre 2023]. ISSN 0742-6046. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/mar.21142>
- GEDE, M. Y. B. I. y SUMAEDI, S., 2013. An analysis of library customer loyalty: the role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, **34** (6-7), 397-414. [Consulta: 18 noviembre 2023]. ISSN 0143-5124. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>
- JOO, S., CHOI, N. y BAEK, T. H., 2018. Library marketing via social media: the relationships between Facebook content and user engagement in public libraries. *Online Information Review* [en línea], **42** (6), 940-955. [Consulta: 25 agosto 2023]. ISSN 1468-4527. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/OIR-10-2017-0288>

- KESHVARI, M., ZARE FARASHBANDI, F. y GERAEI, E., 2015. Modelling influential factors on customer loyalty in public libraries: a study of West Iran. *The Electronic Library* [en línea], **33** (4), 810-823. [Consulta: 8 septiembre 2023]. ISSN 0264-0473. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/EL-10-2013-0185>
- KHAN, A.M. y LOAN, F. A., 2022. Exploring the reviews of Google Maps to assess the user opinions about public libraries. *Library Management* [en línea], **43** (8-9), 601-615. [Consulta: 8 octubre 2023]. ISSN 0143-5124. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0053>
- KIRAN, K. y DILJIT, S., 2011. Antecedents of customer loyalty: does service quality suffice?. *Malaysian Journal of Library and Information Science* [en línea], **16** (2), 95-113. [Consulta: 22 noviembre 2023]. ISSN 1394-6234. Disponible en: <https://mjs.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6701/4383>
- LEE, K. y YU, C., 2018. Assessment of airport service quality: a complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *International Journal of Sustainability Policy and Practice* [en línea], **71**, 28-44. [Consulta: 25 de noviembre 2023]. ISSN 2325-1182. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.05.004>
- MATHAYOMCHAN, B. y TAECHARUNGROJ, V., 2020. "How was your meal?" Examining customer experience using Google maps reviews. *International Journal of Hospitality Management* [en línea], **90**, 102641. [Consulta: 30 julio 2023]. ISSN 0278-4319. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102641>
- MEI, X. Y., BAGAAS, I. K. y RELLING, E. K., 2019. Customer complaint behaviour (CCB) in the retail sector: why do customers voice their complaints on facebook?. *International Review of Retail Distribution and Consumer Research* [en línea], **29** (1), 63-78. [Consulta: 28 de noviembre 2023]. ISSN 1466-4402. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/09593969.2018.1556179>
- OH, D. G., 2003. Complaining behavior of public library users in South Korea. *Library and Information Science Research* [en línea], **25** (1), 43-62. [Consulta: 27 de julio 2023]. ISSN 0740-8188. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(02\)00165-2](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(02)00165-2)
- SOARES-SILVA, D., et al., 2020. Explaining library user loyalty through perceived service quality: what is wrong?. *Journal of the Association for Information Science and Technology* [en línea], **71** (8), 954-967. [Consulta: 16 de noviembre 2023]. ISSN 2330-1635. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/asi.24313>
- SUKI, N. M., 2011. Public library users' dissatisfaction attributions and complaining behaviour. *Malaysian Journal of Library and Information Science* [en línea], **16** (2), 81-94. [Consulta: 16 de noviembre 2023]. ISSN 1394-6234. Disponible en: <https://mojc.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6700/4382>
- TAJEDINI, O., et al., 2020. How to increase the loyalty of public library users? A qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science* [en línea], **52** (2), 317-330. [Consulta: 23 de noviembre 2023]. ISSN 1741-6477. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0961000619856081>