

Análisis comparativo de las reseñas de Google Maps en bibliotecas públicas: aplicación de los indicadores RTR y ARTR

Comparative analysis of Google Maps reviews in public libraries: application of the RTR and ARTR indicators

Alejandro Rodríguez-Rodríguez

alrod1@upv.es

<https://orcid.org/0000-0002-1111-8499>

Universitat Politècnica de València

Cristina I. Font-Julián

crifonju@upv.es

<https://orcid.org/0000-0003-2351-4816>

Universitat Politècnica de València

José-Antonio Ontalba-Ruipérez

joonrui@upv.es

<https://orcid.org/0000-0002-2071-6108>

Universitat Politècnica de València

Resumen

En el contexto digital actual, las valoraciones y reseñas en línea se han consolidado como una fuente relevante de información para analizar la percepción de los servicios públicos, extendiendo su influencia al ámbito de las bibliotecas. Plataformas como Google Maps permiten a las personas usuarias expresar opiniones sobre distintos aspectos de estos espacios, generando datos que pueden ser utilizados para evaluar la interacción entre usuarios, usuarias e instituciones. Este estudio presenta un análisis cuantitativo comparativo de las valoraciones y reseñas en Google Maps de las principales bibliotecas públicas autonómicas en España durante el

periodo comprendido entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2025. La metodología aplicada se basa en el uso de los indicadores *Review Through Ratio* (RTR) y *Answered Review Through Ratio* (ARTR), que permiten examinar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales. Los resultados muestran niveles elevados de satisfacción general y una participación significativa de las personas usuarias en forma de reseñas textuales, aunque con diferencias entre bibliotecas. Además, se observa una notable variabilidad en la tasa de respuesta institucional, con un número reducido de bibliotecas que concentran niveles elevados de interacción frente a otras que no presentan respuestas. Estos resultados ponen de manifiesto la utilidad de los indicadores propuestos para el análisis comparativo de reseñas y evidencian la necesidad de profundizar en el estudio de la interacción institucional en entornos digitales.

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; España

Abstract

In the current digital context, online ratings and reviews have become a relevant source of information for analyzing the perception of public services, extending their influence to the field of libraries. Platforms such as Google Maps allow users to express their opinions about different aspects of these spaces, generating data that can be used to evaluate the interaction between users and institutions. This study presents a comparative quantitative analysis of ratings and reviews on Google Maps for the main public regional libraries in Spain during the period from July 1, 2015 to June 30, 2025. The methodology is based on the use of the indicators *Review Through Ratio* (RTR) and *Answered Review Through Ratio* (ARTR), which allow examining the relationship between ratings, reviews, and institutional responses. The results show high levels of overall satisfaction and significant user participation in the form of textual reviews, although differences between libraries are observed. In addition, there is notable variability in the institutional response rate, with a small number of libraries concentrating high levels of interaction, while others do not provide any responses. These findings highlight the usefulness of the proposed indicators for the comparative analysis of reviews and point to the need for further research on institutional interaction in digital environments.

Keywords

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

Recibido: 15/11/2025

Aceptado: 22/12/2025

DOI: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI16-N31-099112> IIMEI16-N31-099112

Descripción propuesta: Rodríguez-Rodríguez, Alejandro; Font-Julian, Cristina I.; Ontalba-Ruipérez, José-Antonio, 2025. Análisis comparativo de las reseñas de Google Maps en bibliotecas públicas: aplicación de los indicadores RTR y ARTR. *Métodos de Información*, 16(31), 99-112.

1. Introducción

En los últimos años, las plataformas digitales han consolidado nuevos espacios de interacción entre las instituciones y sus personas usuarias, en los que las valoraciones y reseñas en línea desempeñan un papel cada vez más relevante. En el ámbito de las bibliotecas, estas plataformas permiten a las personas usuarias expresar públicamente su experiencia en relación con los servicios, las instalaciones o la atención recibida, generando un volumen creciente de información accesible y persistente en el tiempo.

El análisis de estas valoraciones ha comenzado a atraer la atención de la investigación bibliotecaria, especialmente en relación con su potencial como herramienta para evaluar la percepción del servicio. Diversos estudios han examinado las reseñas publicadas en plataformas como Google Maps en contextos específicos, mostrando que estas opiniones reflejan tanto niveles elevados de satisfacción como críticas relacionadas con aspectos concretos del funcionamiento de las bibliotecas.

No obstante, la mayor parte de estas investigaciones se ha desarrollado a partir de estudios de caso centrados en una única ciudad o institución, lo que limita la posibilidad de identificar patrones comparativos entre diferentes contextos (Borrego, Comalat Navarra 2021; Ayub, Ganaie 2023). En consecuencia, existe todavía una escasez de trabajos que analicen de forma sistemática las valoraciones y reseñas de bibliotecas desde una perspectiva comparativa, permitiendo examinar posibles diferencias en la participación de las personas usuarias y en las estrategias de respuesta institucional.

En esta línea, investigaciones previas han propuesto indicadores como el *Review Through Ratio* (RTR) y el *Answered Review Through Ratio* (ARTR) para analizar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales en bibliotecas públicas (Rodríguez-Rodríguez 2023). Sin embargo, la aplicación de estos indicadores se ha limitado hasta el momento a contextos locales, lo que hace necesario ampliar su uso a muestras más diversas que permitan evaluar su comportamiento en diferentes entornos.

El presente estudio aborda esta limitación mediante el análisis comparativo de las valoraciones y reseñas publicadas en Google Maps de las principales bibliotecas públicas de las comunidades autónomas de España. El

periodo analizado comprende diez años, desde el 1 de julio de 2015 hasta el 30 de junio de 2025, lo que permite observar patrones consolidados de participación de las personas usuarias y de interacción institucional en esta plataforma.

El objetivo general del estudio es analizar de forma comparativa la participación de las personas usuarias y la interacción institucional en las reseñas de Google Maps de las bibliotecas centrales autonómicas en España mediante la aplicación de los indicadores RTR y ARTR.

Los objetivos específicos del estudio son los siguientes:

1. Analizar el volumen de valoraciones y reseñas en Google Maps de las bibliotecas centrales de comunidades autónomas en España.
2. Aplicar los indicadores RTR y ARTR para examinar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales.
3. Comparar los niveles de participación de las personas usuarias en diferentes bibliotecas.
4. Evaluar el grado de respuesta institucional a las reseñas en los distintos contextos analizados.

2. Revisión de la literatura

La literatura científica ha abordado el análisis de la satisfacción, el comportamiento y la lealtad de las personas usuarias en diferentes contextos, tanto en entornos comerciales como en servicios públicos, incorporando progresivamente el estudio de las reseñas en línea como fuente de información relevante.

En el ámbito comercial, diversos estudios han analizado el papel de las reseñas digitales en la evaluación de la experiencia del usuario y de la usuaria. Berezina *et al.* (2016) identifican factores asociados a la satisfacción de la clientela mediante técnicas de minería de texto aplicadas a reseñas en TripAdvisor. En una línea similar, Lee y Yu (2018) examinan la calidad del servicio en aeropuertos a partir de opiniones publicadas en Google Maps, mientras que Esmark Jones *et al.* (2018) analizan el impacto de la difusión negativa en línea sobre las decisiones de compra y la actitud de los consumidores y de las consumidoras. Por su parte, Mei *et al.* (2019) estudian los determinantes del comportamiento de queja en redes sociales, destacando la importancia de una gestión adecuada de estas interacciones. Asimismo, Kordzadeh (2019) investiga la presencia de sesgos en reseñas en línea en el ámbito sanitario, señalando la necesidad de reducirlos para mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones.

En el contexto bibliotecario, la investigación ha centrado tradicionalmente su atención en la relación entre calidad del servicio, satisfacción y lealtad de las personas usuarias. Oh (2003) analiza el comportamiento de queja en bibliotecas

públicas en Corea del Sur, poniendo de manifiesto la influencia de factores como la actitud hacia la reclamación o la dificultad percibida para quejarse. Kiran y Diljit (2011) examinan la relación entre calidad del servicio, valor percibido y lealtad en bibliotecas universitarias en Malasia, mientras que Suki (2011) investiga la influencia de normas personales y factores externos en el comportamiento de queja de los usuarios y de las usuarias.

Otros estudios han profundizado en la relación entre calidad del servicio y satisfacción en distintos contextos bibliotecarios. Gede y Sumaedi (2013) analizan esta relación en una biblioteca universitaria en Indonesia, mientras que Bae y Cha (2015) examinan los factores que influyen en la satisfacción y la lealtad de las personas usuarias en bibliotecas públicas en Corea del Sur. De forma similar, Keshvari *et al.* (2015) estudian la interacción entre satisfacción, calidad del servicio y percepción de valor en bibliotecas en Irán.

Más recientemente, Joo *et al.* (2018) han analizado el contenido generado por bibliotecas en redes sociales y su relación con la participación de los usuarios, mientras que Soares-Silva *et al.* (2020) y Tajedini *et al.* (2020) han explorado los determinantes de la lealtad en contextos académicos y públicos.

En comparación con estas líneas de investigación, los estudios centrados específicamente en el análisis de reseñas en Google Maps aplicadas a bibliotecas públicas son todavía limitados. No obstante, en los últimos años han comenzado a aparecer trabajos que abordan esta cuestión desde diferentes perspectivas. Borrego y Comalat (2021) desarrollan uno de los primeros estudios sistemáticos sobre reseñas en bibliotecas públicas, analizando 40 bibliotecas municipales de Barcelona y observando un predominio de valoraciones positivas junto con una baja tasa de respuesta institucional. Sus resultados muestran que las reseñas permiten identificar aspectos bien valorados, como las colecciones o los espacios infantiles, así como problemas recurrentes relacionados con el ruido o la disponibilidad de espacio.

Posteriormente, Khan y Ahmad (2022) analizan las reseñas de bibliotecas públicas en Delhi (India), aplicando un enfoque basado en categorización temática y análisis de sentimiento. Sus resultados confirman el predominio de opiniones positivas y destacan el potencial de Google Maps como herramienta de retroalimentación entre bibliotecas y personas usuarias.

En una línea similar, Ayub y Ganaie (2023) examinan las reseñas de una biblioteca pública en Srinagar (India), señalando la existencia de valoraciones mayoritariamente favorables, aunque también identifican críticas relacionadas con el personal o los recursos tecnológicos, así como una escasa interacción institucional en forma de respuestas a las reseñas.

En esta línea de investigación, Rodríguez-Rodríguez (2023) realiza un análisis cuantitativo de las valoraciones y reseñas en Google Maps de las bibliotecas públicas municipales de Valencia, proponiendo los indicadores *Review Through Ratio* (RTR) y *Answered Review Through Ratio* (ARTR) para

examinar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales. Los resultados del estudio muestran un elevado nivel de participación de las personas usuarias en forma de reseñas textuales, así como una limitada interacción institucional, evidenciando el potencial de estas plataformas como herramienta de análisis y comunicación.

A pesar de estos avances, la literatura existente presenta una limitación relevante: la mayoría de los estudios se basa en casos únicos o contextos locales, lo que dificulta la identificación de patrones comparativos entre diferentes bibliotecas. En consecuencia, resulta necesario ampliar el análisis a muestras más diversas que permitan evaluar el comportamiento de las reseñas en distintos entornos y examinar posibles diferencias en la participación de las personas usuarias y en las estrategias de respuesta institucional.

3. Métodos

Para realizar el estudio se adoptó la metodología cuantitativa clasificada en dos fases utilizada por Rodríguez-Rodríguez (2023):

Fase I: recolección de datos. El día 31/07/25 se llevaron a cabo los siguientes pasos para recopilar las valoraciones de Google Maps existentes en todas las bibliotecas públicas centrales de Comunidades Autónomas de España.

1. Se accedió al listado de las bibliotecas centrales de Comunidades Autónomas¹ proporcionado por el directorio de bibliotecas españolas del Ministerio de Cultura en su sitio web.
2. Se realizaron catorce 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. Se excluyó el Archivo Joan Maragall al no ser una biblioteca.
3. Se recuperaron de Google Maps un total de 4.097 valoraciones, comprendidas entre el 1 de julio de 2015 y el 30 de junio de 2025, de los Perfiles de Empresa de las bibliotecas. 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.

¹ MINISTERIO DE CULTURA, 2025. *Directorio de bibliotecas españolas* [en línea]. Madrid: MCU. [Consulta 15 junio de 2025]. Disponible en: <https://directoriobibliotecas.mcu.es/>

² Outscraper es una plataforma en línea que proporciona servicios de *scraping* de datos. Más información en: <https://outscraper.com/es/>

El Scraping de reseñas de Google Maps Precios | Documentos API | Página del producto

Devuelve reseñas de lugares en Google Maps

* Consultas (categoría + ciudad o código postal + país), Enlaces, Google o IDs de lugar Consultas simples

```
https://www.google.com/maps/place/Biblioteca+Valenciana/@39.4992492,-0.3720786,17z/data=!3m1!1e5o
xd60460edbbd835:0x4b676560acfc454e!4m8!3m7!1s0xd60460ecd3526c5:0x18e85a99d5f69243!8m2!3d3
9.4992492!4d-0.3695037!9m1!1b1!16s%2Fg%2F121_4czg?
entry=tту&g_ep=EgoyMDI2MDMxNy4wKXMDSoASAFQAw%3D%3D
```

o seleccione un archivo CSV/XLSX/TXT/Parquet con

[Subir archivo](#)

Clasificación

El más reciente

Desde (el más antiguo):

A (reseña más reciente):

Límite de reseñas por lugar (0 = ilimitado)

0

Búsqueda de locales por una consulta

1

> Parámetros avanzados

> Otros parámetros (formato de resultado, etiquetas de tareas)

[Export Reviews](#) [Copy as API request](#)

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

El Sistema de Bibliotecas Centrales de Comunidades Autónomas consta de 14 bibliotecas repartidas en 14 ciudades de España (Figura 2) y un archivo ubicado en Barcelona. Todos los centros tuvieron presencia en Google Maps.

GOBIERNO DE ESPAÑA		MINISTERIO DE CULTURA		Directorio de bibliotecas españolas					
Denominación	Dirección	Distrito Postal	Localidad	Provincia	CCAA	Teléfono	Fax	Correo electrónico	
Biblioteca de Andalucía	c/ Profesor Sáinz Cantero, 6	18002	Granada	Granada	Andalucía	958 02 69 00	958 02 69 37	informacion.ba.ccul@juntadeandalucia.es	
Biblioteca de Aragón	c/ Doctor Cerrada, 22	50005	Zaragoza	Zaragoza	Aragón	976 71 58 48		bibliotecadearagon@aragon.es	
Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	c/ Juan de Santander, 19	39009	Santander	Cantabria	Cantabria	942 24 15 50	942 24 15 51	bcc@cantabria.es	
Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	Plz. de la Trinidad, 2	47003	Valladolid	Valladolid	Castilla y León	983 35 85 99	983 35 90 40	bcl@jcy.es	
Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo	Cuesta Carlos V, s/n	45001	Toledo	Toledo	Castilla-La Mancha	925 25 66 80	925 25 36 42	biblioclm@jccm.es	
Archivo Joan Maragall	c/ Alfonso XII, 79	08006	Barcelona	Barcelona	Cataluña	93 270 23 00		bustia@bnc.cat	
Biblioteca de Cataluña	c/ Hospital, 56	08001	Barcelona	Barcelona	Cataluña	93 270 23 00	93 270 23 01	bustia@bnc.cat	
Biblioteca Regional de Madrid - Joaquín Leguina	c/ Ramírez de Prado, 3 Arganzuela	28045	Madrid	Madrid	Comunidad de Madrid	91 720 88 50	91 720 88 90	biblio.regional@madrid.org	
Biblioteca de Navarra	Paseo de Antonio Pérez Goyena, 3	31008	Pamplona/Iruña	Navarra	Comunidad Foral de Navarra	848 42 77 97	848 42 77 88	bibliotecadenavarra@navarra.es	
Biblioteca Valenciana - Nicolau Primitiu	Avda. Constitución, 284	46019	Valencia	Valencia/Valencia	Comunidad Valenciana	961 98 34 00		bv@gva.es	
Biblioteca de Extremadura	Plz. Ibn Marwan, s/n	06001	Badajoz	Badajoz	Extremadura	924 01 44 80		biex@juntaex.es	
Biblioteca de Galicia	Monte Gaiás, s/n Ciudad de la Cultura	15707	Santiago de Compostela	A Coruña	Galicia	881 99 75 86	881 99 51 41	bibliotecadegalicia@xunta.gal	
Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	c/ de la Merced, 1	26001	Logroño	La Rioja	La Rioja	941 29 45 00		bi Rioja@laroja.org	
Biblioteca de Asturias - Ramón Pérez de Ayala / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	Plz. Daoiz y Velarde, 11	33009	Oviedo	Asturias	Principado de Asturias	985 21 13 97	985 20 73 52	biast@asturias.org	
Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia	Avda. de Juan Carlos I, 17	30008	Murcia	Murcia	Región de Murcia	968 36 25 00		brmu@listas.carm.es	

Figura 2. Directorio de 14 bibliotecas centrales autonómicas y del archivo. Fuente: MCU

A lo largo de este estudio, se utiliza la terminología adoptada en estudios anteriores (Borrego, Comalat Navarra 2021; Khan, Loan 2022; Ayub, Ganaie 2023; Rodríguez-Rodríguez 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”.

Fase II: análisis de datos. Se analizaron las 4.097 valoraciones recuperadas de las 14 bibliotecas objeto de estudio, junto a 2.093 reseñas de las 14 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 utilizaron los dos indicadores creados por Rodríguez-Rodríguez (2023) 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 3).

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

Figura 3. Fórmula propuesta para calcular el RTR. Fuente: Rodríguez-Rodríguez (2023).

▪ **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 4).

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

Figura 4. Fórmula propuesta para calcular el ARTR. Fuente: Rodríguez-Rodríguez (2023).

4. Resultados y discusión

El análisis realizado sobre las bibliotecas centrales autonómicas permite aplicar los indicadores *Review Through Ratio* (RTR) y *Answered Review Through Ratio* (ARTR) en un contexto comparativo entre diferentes territorios, ampliando así el alcance de estudios previos centrados en una única ciudad (Rodríguez-Rodríguez 2023).

Como puede observarse en la Tabla 1, las 14 bibliotecas centrales autonómicas acumulan un total de 4.097 valoraciones y 2.093 reseñas en Google Maps, desde el 1 de julio de 2015 hasta el 30 de junio de 2025. La calificación media se sitúa en 4,1 puntos, lo que indica, en términos generales, un nivel elevado de satisfacción por parte de las personas usuarias.

En relación con la participación textual, el valor medio del indicador RTR alcanza el 51,1 %, lo que sugiere que aproximadamente la mitad de las valoraciones incluyen una reseña textual. Este valor es inferior al observado en estudios previos sobre bibliotecas municipales de Valencia, donde el RTR alcanzaba el 64,4 % (Rodríguez-Rodríguez 2023), lo que podría indicar diferencias en los patrones de participación de las personas usuarias en función del tipo de biblioteca o del contexto territorial.

Bibliotecas Centrales de CCAA (denominación)	Calificación	Valoraciones	Reseñas	RTR	RR	RATR
Biblioteca Valenciana - Nicolau Primitiu	4,6	90	47	52,2%	0	0,0%
Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo	4,5	306	184	60,1%	0	0,0%
Biblioteca de Extremadura	4,5	30	17	56,7%	8	47,1%
Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	4,5	533	250	46,9%	15	6,0%
Biblioteca de Cataluña / Biblioteca de Catalunya	4,4	468	233	49,8%	42	18,0%
Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	4,3	327	160	48,9%	0	0,0%
Biblioteca de Aragón	4,3	315	154	48,9%	52	33,8%
Biblioteca de Navarra	4,3	319	146	45,8%	0	0,0%
Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	4,2	244	96	39,3%	42	43,8%
Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia	4,1	538	275	51,1%	275	100,0%
Biblioteca de Andalucía	3,9	309	170	55,0%	0	0,0%
Biblioteca de Asturias - Ramón Pérez de Ayala / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	3,8	219	122	55,7%	0	0,0%
Biblioteca Regional de Madrid - Joaquín Leguina	3,3	283	176	62,2%	0	0,0%
Biblioteca de Galicia	3,3	116	63	54,3%	0	0,0%
	4,1	4.097	2.093	51,1%	434	20,7%

Tabla 1. Calificaciones de las valoraciones de las Bibliotecas Centrales Autonómicas 2015-2025.

Fuente: elaboración propia

El análisis por casos muestra una variabilidad considerable entre bibliotecas. Los valores de RTR oscilan entre el 39,3 % registrado en la Biblioteca de La Rioja y el 62,2 % en la Biblioteca Regional de Madrid. Este rango sugiere que existen diferencias relevantes en el grado en que las personas usuarias acompañan sus valoraciones con comentarios textuales, lo que puede estar relacionado con factores como el volumen de usuarios, la visibilidad de la institución o las dinámicas de uso del espacio bibliotecario.

En cuanto a la interacción institucional, los resultados muestran un patrón especialmente significativo. El valor medio del indicador ARTR se sitúa en un 20,7 %, claramente superior al observado en el caso de las bibliotecas municipales de Valencia (6,6 %) (Rodríguez-Rodríguez 2023). Este resultado sugiere que, en el ámbito de las bibliotecas autonómicas, existe un mayor grado de respuesta institucional a las reseñas publicadas por las personas usuarias.

No obstante, este valor medio oculta una fuerte desigualdad entre casos. La mayoría de las bibliotecas analizadas no presentan respuestas a reseñas (ARTR = 0 %), mientras que algunas instituciones concentran niveles elevados de interacción. Destaca especialmente la Biblioteca Regional de Murcia, que alcanza un ARTR del 100 %, habiendo respondido a la totalidad de las reseñas registradas. Asimismo, otras bibliotecas como la de La Rioja (43,8 %), Extremadura (47,1 %) o Aragón (33,8 %) muestran niveles de respuesta significativamente superiores a la media.

Esta concentración de respuestas en un número reducido de bibliotecas sugiere la existencia de estrategias institucionales diferenciadas en la gestión de la reputación digital. Mientras que algunas bibliotecas han integrado la respuesta a reseñas como parte de su comunicación con las personas usuarias, otras parecen no haber desarrollado aún una política sistemática en este ámbito.

Desde una perspectiva comparativa, estos resultados permiten identificar dos patrones principales. En primer lugar, la participación de las personas usuarias en forma de reseñas textuales se mantiene en niveles moderados, con valores de RTR cercanos al 50 %, lo que confirma la relevancia de este tipo de contenido como fuente de información cualitativa sobre la experiencia del servicio bibliotecario. En segundo lugar, la interacción institucional presenta una mayor variabilidad, evidenciando que la gestión de reseñas no está homogéneamente integrada en las prácticas de las bibliotecas.

Finalmente, la combinación de los indicadores RTR y ARTR permite observar diferentes perfiles de interacción entre bibliotecas y personas usuarias. Por ejemplo, bibliotecas con valores elevados de RTR pero sin respuestas institucionales reflejan una alta participación de las personas usuarias sin una correspondencia en términos de interacción institucional.

Por el contrario, aquellas bibliotecas con valores elevados en ambos indicadores muestran un modelo de comunicación más activo, en el que las reseñas se integran como un canal bidireccional de relación con la comunidad.

Los resultados obtenidos refuerzan la utilidad de los indicadores RTR y ARTR como herramientas para analizar de forma comparativa la participación de las personas usuarias y la respuesta institucional en plataformas de reseñas, permitiendo identificar patrones de comportamiento y estrategias diferenciadas en el ámbito bibliotecario.

5. Conclusiones

El presente estudio ha analizado de forma comparativa las valoraciones y reseñas publicadas en Google Maps de las principales bibliotecas públicas autonómicas en España, aplicando los indicadores *Review Through Ratio* (RTR) y *Answered Review Through Ratio* (ARTR) con el objetivo de examinar los patrones de participación de las personas usuarias y el grado de interacción institucional en estos entornos digitales.

Los resultados obtenidos confirman que las reseñas en línea constituyen una fuente relevante de información para analizar la percepción del servicio bibliotecario. En el conjunto de bibliotecas analizadas se observa un volumen significativo de valoraciones y reseñas, con niveles de calificación generalmente elevados, lo que sugiere una valoración positiva por parte de las personas usuarias. Igualmente, los valores del indicador RTR, en torno al 50 %, indican que una proporción considerable de las valoraciones se acompaña de comentarios textuales, lo que refuerza el potencial de las reseñas como fuente de información cualitativa sobre la experiencia del usuario o de la usuaria.

En relación con la interacción institucional, los resultados muestran una mayor variabilidad entre bibliotecas. Aunque el valor medio del indicador ARTR es superior al observado en estudios previos de ámbito local (Rodríguez-Rodríguez 2023), se detecta una distribución desigual en la respuesta a las reseñas, con un número reducido de bibliotecas que concentran niveles elevados de interacción frente a otras que no presentan respuestas. Este patrón sugiere la existencia de diferentes enfoques institucionales en la gestión de la reputación digital y en la utilización de las reseñas como canal de comunicación con las personas usuarias.

Desde una perspectiva comparativa, el estudio permite constatar que los indicadores RTR y ARTR resultan útiles para analizar de forma sistemática las dinámicas de participación e interacción en plataformas de reseñas. Su aplicación en diferentes contextos institucionales facilita la identificación de patrones comunes y de diferencias significativas entre bibliotecas, lo que contribuye a ampliar el conocimiento sobre el papel de las reseñas en la evaluación de los servicios bibliotecarios.

No obstante, el estudio presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, el análisis se basa exclusivamente en datos procedentes de Google Maps, lo que no permite generalizar los resultados a

otras plataformas de reseñas. En segundo lugar, aunque se ha adoptado un enfoque comparativo, la muestra se limita a bibliotecas de ámbito autonómico en España, por lo que futuras investigaciones podrían ampliar el análisis a otros contextos geográficos o tipos de bibliotecas.

En este sentido, futuras líneas de investigación podrían profundizar en el análisis comparativo a nivel internacional, así como incorporar técnicas de análisis de contenido o minería de texto para examinar con mayor detalle las temáticas presentes en las reseñas. Además, sería pertinente explorar la relación entre la interacción institucional y la evolución de las valoraciones a lo largo del tiempo, con el fin de comprender mejor el impacto de las respuestas en la percepción de las personas usuarias.

Los resultados obtenidos refuerzan la utilidad de las reseñas en línea como herramienta para el análisis del servicio bibliotecario y ponen de manifiesto el potencial de los indicadores RTR y ARTR para su aplicación en estudios comparativos, contribuyendo al desarrollo de nuevas aproximaciones en el ámbito de la evaluación de bibliotecas.

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: 13 junio 2025]. 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 junio 2025]. 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 junio 2025]. 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: 7 mayo 2025]. 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: 4 junio 2025]. 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: 9 junio 2025]. 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 mayo 2025]. 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: 13 junio 2025]. 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: 22 mayo 2025]. 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: 17 junio 2025]. 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. *Journal of Air Transport Management* [en línea], **71**, 28-44. [Consulta: 11 de mayo 2025]. 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 abril 2025]. 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: 11 de marzo 2025]. 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: 5 de mayo 2025]. 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)
- RODRÍGUEZ-RODRÍGUEZ, A., 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* [en línea], **14** (27), 38-53. [Consulta: 27 de junio 2025]. ISSN 2173-1241. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI14-N27-038053>

- 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: 19 de abril 2025]. 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: 19 de mayo 2025]. 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: 11 de junio 2025]. ISSN 1741-6477. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0961000619856081>