

De las reseñas a la gestión: propuesta metodológica para el análisis y la respuesta a valoraciones en Google Maps en bibliotecas

From reviews to management: a methodological proposal for analyzing and responding to Google Maps reviews in libraries

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

Las valoraciones y reseñas en línea se han consolidado como un mecanismo relevante de retroalimentación entre instituciones y ciudadanía. En el ámbito bibliotecario, plataformas como Google Maps permiten a las personas usuarias expresar públicamente su percepción sobre los servicios, las instalaciones y la atención recibida. A pesar del potencial de estas opiniones para mejorar la gestión bibliotecaria, la literatura científica ha prestado una atención limitada a la forma en que las

bibliotecas pueden integrar sistemáticamente estas valoraciones en sus procesos de evaluación y mejora continua. Este trabajo propone una guía metodológica para el análisis y la gestión de reseñas en Google Maps aplicada a bibliotecas. A partir de la evidencia empírica obtenida en investigaciones recientes sobre reseñas de bibliotecas, se presentan indicadores de análisis, tablas de monitorización y un protocolo de respuesta institucional a comentarios de usuarios y usuarias. El objetivo es proporcionar herramientas operativas que permitan a profesionales de bibliotecas interpretar las valoraciones recibidas, identificar áreas de mejora y fortalecer la relación con sus comunidades mediante una gestión más activa de su reputación digital.

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; evaluación del servicio

Abstract

Online ratings and reviews have become a key feedback mechanism between institutions and the public. In the library sector, platforms like Google Maps allow users to publicly express their perceptions of services, facilities, and the service they receive. Despite the potential of these opinions to improve library management, the scientific literature has paid limited attention to how libraries can systematically integrate these ratings into their evaluation and continuous improvement processes. This paper proposes a methodological guide for analyzing and managing Google Maps reviews for libraries. Based on empirical evidence from recent research on library reviews, it presents analytical indicators, monitoring tables, and an institutional response protocol for user comments. The aim is to provide operational tools that enable library professionals to interpret the ratings received, identify areas for improvement, and strengthen relationships with their communities through more proactive management of their digital reputation.

Keywords

User opinion; online reviews; Review Through Ratio; RTR; Answered Review Through Ratio; ARTR; Google Maps; Google My Business; Google Business Profile; social networks; libraries; service evaluation

Recibido: 18/11/2025

Aceptado: 23/12/2025

DOI: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI16-N31-113132>

Descripción propuesta: Rodríguez-Rodríguez, Alejandro; Font-Julian, Cristina I.; Ontalba-Ruipérez, José-Antonio, 2025. De las reseñas a la gestión: propuesta metodológica para el análisis y la respuesta a valoraciones en Google Maps en bibliotecas. *Métodos de Información*, **16**(31), 113-132.

1. Introducción

Durante las últimas dos décadas, las valoraciones y reseñas publicadas en plataformas digitales se han convertido en una fuente relevante de información para evaluar productos, servicios e instituciones. La expansión de plataformas digitales que permiten a los usuarios y las usuarias compartir opiniones públicas ha generado un volumen creciente de información que influye en la toma de decisiones de otros individuos y en la reputación de las organizaciones. Diversos estudios han demostrado que las opiniones publicadas en internet pueden afectar significativamente la percepción de calidad y la confianza hacia los servicios evaluados (Joo et al., 2018; Mathayomchan y Taecharungroj 2020).

Las reseñas en línea combinan generalmente dos tipos de información: una valoración cuantitativa basada en sistemas de puntuación y una valoración cualitativa expresada mediante comentarios o descripciones de la experiencia del usuario o de la usuaria. Este doble componente convierte a las reseñas en una fuente de datos particularmente valiosa para analizar la percepción de los servicios, detectar problemas recurrentes y comprender las expectativas de las personas. En este sentido, diversos trabajos han señalado que el análisis de reseñas en línea permite identificar patrones de satisfacción e insatisfacción que pueden resultar difíciles de detectar mediante métodos tradicionales de evaluación (Berezina *et al.* 2016; Lee y Yu 2018).

Aunque gran parte de la literatura sobre reseñas en línea se ha desarrollado en ámbitos como el turismo, el comercio electrónico u otros servicios empresariales, el interés por analizar este tipo de información también se ha extendido progresivamente al sector de las bibliotecas. En el campo de la biblioteconomía y la documentación, la evaluación de la satisfacción de los usuarios y de las usuarias ha sido una línea de investigación consolidada durante décadas. Numerosos estudios han examinado la relación entre la calidad del

servicio bibliotecario, la satisfacción de las personas usuarias y su lealtad hacia las bibliotecas (Kiran y Diljit 2011; Gede y Sumaedi 2013; Bae y Cha 2015).

La investigación sobre el comportamiento de queja y la retroalimentación de usuarios y de usuarias también ha recibido atención en el ámbito bibliotecario. Oh (2003) analizó el comportamiento de queja de las personas usuarias de bibliotecas públicas en Corea del Sur, mostrando que las actitudes hacia la reclamación y la percepción de dificultad para expresar quejas influyen en la forma en que las personas comunican su insatisfacción. Este tipo de estudios pone de relieve la importancia de los canales de retroalimentación para comprender la experiencia de las personas y mejorar los servicios bibliotecarios.

Tradicionalmente, las bibliotecas han utilizado herramientas como encuestas de satisfacción, formularios de sugerencias o entrevistas para recopilar información sobre la percepción de sus servicios. Sin embargo, la creciente digitalización de la comunicación ha generado nuevos espacios donde las personas expresan sus opiniones de forma espontánea y pública. Entre estos espacios, las plataformas de mapas y localización se han convertido en un canal especialmente relevante para evaluar servicios presenciales.

Entre las plataformas digitales utilizadas para localizar instituciones y valorar servicios presenciales, Google Maps se ha consolidado como una de las más extendidas. A través de su sistema de valoraciones, cualquier persona usuaria puede asignar una puntuación a un establecimiento utilizando una escala de una a cinco estrellas y, opcionalmente, acompañarla de una reseña textual, fotografías u otros elementos multimedia. Estas valoraciones quedan accesibles públicamente y contribuyen a conformar la reputación digital de la institución evaluada.

El análisis de reseñas en Google Maps ha comenzado a atraer la atención de la investigación bibliotecaria en los últimos años. Algunos estudios han examinado las opiniones publicadas sobre bibliotecas públicas con el objetivo de identificar los aspectos del servicio que generan mayor satisfacción o insatisfacción entre las personas que utilizan el servicio. Borrego y Comalat (2021), por ejemplo, analizaron las reseñas de bibliotecas públicas de Barcelona y observaron que la mayoría de las valoraciones eran positivas, aunque también se detectaban críticas relacionadas con el ruido, la disponibilidad de espacios o determinadas condiciones de las instalaciones.

Investigaciones posteriores han ampliado el análisis de reseñas en bibliotecas a otros contextos geográficos. Khan y Loan (2022) exploraron las opiniones publicadas en Google Maps sobre bibliotecas públicas en Delhi, mientras que Ayub y Ganaie (2023) estudiaron las valoraciones de una biblioteca pública en Srinagar. En ambos casos, los resultados mostraron que las reseñas en línea constituyen una fuente útil para comprender la percepción de las personas sobre los servicios bibliotecarios y detectar áreas susceptibles de mejora.

Además de proporcionar información sobre la satisfacción de las personas usuarias, las reseñas en línea también ofrecen oportunidades para establecer una comunicación directa entre instituciones y comunidad. Las respuestas institucionales a las reseñas permiten aclarar malentendidos, agradecer comentarios positivos o abordar críticas relacionadas con los servicios ofrecidos. En el ámbito de la gestión de la reputación digital, existen estudios que han señalado que la interacción institucional con las reseñas puede contribuir a mejorar la percepción pública de las organizaciones y reforzar la confianza de las personas que utilizan el servicio (Esmark Jones *et al.* 2018).

Sin embargo, la evidencia empírica disponible sugiere que existen bibliotecas que todavía no aprovechan plenamente este potencial. Investigaciones recientes han mostrado que, aunque las bibliotecas reciben un número creciente de valoraciones y reseñas en plataformas digitales, la proporción de comentarios que reciben respuesta institucional suele ser reducida. Este fenómeno limita la capacidad de las bibliotecas para utilizar las reseñas como un mecanismo de comunicación y aprendizaje organizativo (Rodríguez-Rodríguez 2023).

En este contexto, resulta pertinente desarrollar herramientas que permitan a las bibliotecas analizar sistemáticamente las reseñas que reciben en plataformas como Google Maps e integrar esta información en sus procesos de evaluación del servicio. A pesar del creciente interés académico por el análisis de reseñas en bibliotecas, todavía existe una carencia de propuestas metodológicas orientadas específicamente a su gestión práctica por parte de profesionales del sector.

A partir de esta necesidad, el presente trabajo propone una guía metodológica para el análisis y la gestión de reseñas en Google Maps en bibliotecas. El objetivo del artículo es presentar un conjunto de indicadores,

tablas de análisis y recomendaciones prácticas que faciliten a las bibliotecas interpretar las valoraciones de las personas usuarias y desarrollar estrategias de respuesta adecuadas. Con ello se pretende contribuir a integrar las reseñas en línea dentro de los sistemas de evaluación bibliotecaria, complementando las herramientas tradicionales de análisis de satisfacción y fortaleciendo la relación entre las bibliotecas y sus comunidades.

2. Reseñas en línea como instrumento de evaluación del servicio bibliotecario

La evaluación de los servicios bibliotecarios ha sido tradicionalmente una preocupación central dentro del campo de la biblioteconomía y la documentación. Durante décadas, las bibliotecas han utilizado distintos instrumentos para medir la satisfacción de las personas usuarias, entre los que destacan las encuestas de satisfacción, los formularios de sugerencias o el análisis de reclamaciones formales. Estos mecanismos permiten recoger información sobre la percepción del servicio, aunque en muchos casos presentan limitaciones relacionadas con la periodicidad de la recogida de datos o con el grado de participación de las personas usuarias.

Diversos estudios han analizado la relación entre la calidad del servicio bibliotecario, la satisfacción de las personas que lo utilizan y su fidelidad hacia la institución. En este sentido, Kiran y Diljit (2011) examinaron la relación entre la calidad del servicio en bibliotecas universitarias y la lealtad de las personas usuarias, mostrando que la percepción positiva del servicio influye en la disposición de las personas a continuar utilizando la biblioteca. De forma similar, Gede y Sumaedi (2013) señalaron que la satisfacción de las personas constituye un elemento clave en la construcción de relaciones duraderas entre las bibliotecas y su comunidad.

Otros trabajos han analizado los factores que influyen en la percepción de calidad del servicio bibliotecario. Bae y Cha (2015) identificaron distintos elementos que afectan a la satisfacción de las personas usuarias de bibliotecas públicas, entre los que destacan la disponibilidad de recursos, la calidad de las instalaciones y la atención del personal. Estos factores aparecen también de manera recurrente en los estudios sobre comportamiento de usuarios y de usuarias en bibliotecas.

En este contexto, el análisis de las opiniones expresadas por las personas usuarias puede proporcionar información valiosa para comprender cómo se perciben los servicios bibliotecarios. Oh (2003) estudió el comportamiento de queja de las personas usuarias de bibliotecas públicas y observó que las actitudes hacia la reclamación y la percepción de facilidad para expresar quejas influyen en la forma en que las personas comunican su insatisfacción. Este tipo de investigaciones ha contribuido a destacar la importancia de los canales de retroalimentación en la mejora continua de los servicios bibliotecarios.

La aparición de plataformas digitales ha ampliado significativamente las formas en que las personas pueden expresar sus opiniones sobre servicios e instituciones. En particular, las reseñas publicadas en internet permiten a los usuarios y a las usuarias compartir experiencias de manera espontánea y accesible para otras personas. Estas opiniones pueden ofrecer una perspectiva complementaria a los métodos tradicionales de evaluación del servicio.

En los últimos años, varios estudios han comenzado a explorar el potencial de las reseñas en línea como fuente de información para el análisis de la experiencia de las personas usuarias. Mathayomchan y Taecharungroj (2020) analizaron reseñas publicadas en Google Maps para examinar la experiencia de la clientela en establecimientos de restauración, mostrando que estos comentarios contienen información detallada sobre la percepción del servicio y las expectativas de la clientela. En una línea similar, Berezina *et al.* (2016) utilizaron técnicas de análisis de texto para identificar los factores que influyen en la satisfacción de la clientela a partir de reseñas publicadas en internet.

El análisis de reseñas en línea también ha comenzado a aplicarse al ámbito bibliotecario. Borrego y Comalat (2021) realizaron uno de los primeros estudios sistemáticos sobre reseñas de bibliotecas públicas en Google Maps, analizando las opiniones publicadas sobre bibliotecas municipales de Barcelona. Sus resultados mostraron que la mayoría de las valoraciones eran positivas, aunque también se identificaron críticas relacionadas con aspectos como el ruido en las salas de lectura o la disponibilidad de espacios.

Investigaciones posteriores han ampliado este tipo de análisis a otros contextos. Khan y Loan (2022) examinaron las reseñas publicadas en Google Maps sobre bibliotecas públicas en Delhi y señalaron que estas opiniones permiten identificar percepciones de las personas sobre diversos aspectos del servicio bibliotecario. De forma similar, Ayub y Ganaie (2023) analizaron las

valoraciones de una biblioteca pública en Srinagar y concluyeron que las reseñas en línea pueden constituir un mecanismo útil para comprender la experiencia de las personas y detectar posibles áreas de mejora.

Además de proporcionar información sobre la satisfacción de los usuarios y de las usuarias, las reseñas en línea también pueden desempeñar un papel relevante en la comunicación entre instituciones y ciudadanía. La respuesta institucional a los comentarios publicados en plataformas digitales puede contribuir a reforzar la confianza de las personas y mejorar la percepción pública de la organización. En el ámbito de los servicios digitales, Esmark Jones *et al.* (2018) señalaron que las respuestas de las organizaciones a las reseñas negativas pueden influir en la percepción de otras personas y en la reputación de la institución.

A pesar de este potencial, se ha observado que la interacción institucional con las reseñas en línea suele ser limitada en el ámbito bibliotecario. En muchos casos, las bibliotecas reciben valoraciones y comentarios en plataformas digitales, pero no responden a estas opiniones de manera sistemática. Esta situación reduce las posibilidades de utilizar las reseñas como una herramienta de comunicación y mejora del servicio (Rodríguez-Rodríguez 2023).

Ante esta situación, resulta pertinente desarrollar herramientas que permitan a las bibliotecas analizar de manera estructurada las reseñas que reciben y utilizar esta información como parte de sus procesos de evaluación y gestión. En este sentido, la definición de indicadores y procedimientos de análisis puede facilitar la integración de las reseñas en línea dentro de las estrategias de evaluación bibliotecaria.

3. Indicadores para el análisis de reseñas en bibliotecas públicas

El análisis sistemático de las reseñas publicadas en plataformas digitales requiere el desarrollo de indicadores que permitan interpretar de forma estructurada la información generada por los usuarios y las usuarias.

En este contexto, la investigación sobre reseñas de bibliotecas en Google Maps ha comenzado a introducir métricas destinadas a medir la interacción entre instituciones y personas en estos entornos digitales. Entre estas propuestas destacan los indicadores *Review Through Ratio* (RTR) y *Answered Review Through Ratio* (ARTR), definidos en un estudio previo sobre las

valoraciones y reseñas publicadas en Google Maps por las bibliotecas públicas municipales de Valencia entre 2012 y 2023 (Rodríguez-Rodríguez 2023). Estos indicadores permiten analizar dos dimensiones fundamentales de la participación en plataformas de reseñas: la proporción de valoraciones que incluyen comentarios textuales y el grado de respuesta institucional a dichas reseñas.

3.1 Proporción de reseñas (*Review Through Ratio, RTR*)

El indicador *Review Through Ratio* (RTR) mide la proporción de valoraciones que incluyen una reseña textual. En plataformas como Google Maps, las personas pueden limitarse a asignar una puntuación mediante el sistema de estrellas o bien acompañar dicha valoración con un comentario que describa su experiencia. El RTR permite cuantificar qué porcentaje de valoraciones incluye información cualitativa adicional en forma de reseña.

Como puede observarse en la Figura 1, el indicador se calcula dividiendo el número total de reseñas por el número total de valoraciones y multiplicando el resultado por cien.

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

Figura 1. Fórmula propuesta para calcular el RTR. **Fuente:** Rodríguez-Rodríguez (2023).

Este indicador fue propuesto inicialmente para analizar la relación entre valoraciones y reseñas en bibliotecas públicas municipales de Valencia, permitiendo estimar el grado de participación textual de los usuarios y de las usuarias en la plataforma (Rodríguez-Rodríguez 2023). La aplicación de este indicador en dicho estudio reveló que el 64,4% de las valoraciones registradas incluían una reseña textual, lo que indica un nivel relativamente alto de participación cualitativa por parte de las personas usuarias.

Desde una perspectiva de gestión bibliotecaria, el RTR permite estimar el grado de implicación de las personas usuarias en la expresión de sus experiencias. Mientras que las valoraciones basadas únicamente en estrellas ofrecen una medida general de satisfacción, las reseñas textuales proporcionan información más detallada sobre los aspectos específicos del servicio que influyen en la percepción de las personas.

En este sentido, un RTR elevado puede indicar una comunidad especialmente activa en la generación de comentarios, lo que aumenta el potencial de las reseñas como fuente de información para la mejora del servicio bibliotecario.

3.2 Proporción de reseñas respondidas (*Answered Review Through Ratio, ARTR*)

El segundo indicador propuesto es el *Answered Review Through Ratio* (ARTR), que mide la proporción de reseñas que reciben una respuesta por parte de la institución evaluada. Este indicador permite analizar el grado de interacción institucional con los comentarios publicados por las personas usuarias.

El cálculo del ARTR se realiza mediante la fórmula de la Figura 2:

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

Figura 2. Fórmula propuesta para calcular el ARTR. **Fuente:** Rodríguez-Rodríguez (2023).

Este indicador también fue introducido en el mismo estudio sobre las bibliotecas públicas municipales de Valencia (Rodríguez-Rodríguez 2023). Los resultados de dicha investigación mostraron que la tasa de respuesta institucional era relativamente baja (6,6 %) lo que sugiere que muchas bibliotecas aún no utilizan de forma sistemática las reseñas en línea como canal de comunicación con su comunidad.

El ARTR permite evaluar el grado en que las bibliotecas participan activamente en las conversaciones generadas en plataformas digitales. Desde una perspectiva de gestión de la reputación institucional, la respuesta a las reseñas puede reforzar la relación entre la biblioteca y su comunidad, agradecer comentarios positivos o abordar críticas relacionadas con servicios ofrecidos.

Existen estudios sobre reseñas en línea que han señalado que las respuestas institucionales pueden influir en la percepción de otras personas que consultan las valoraciones antes de visitar un establecimiento (Esmark Jones *et al.* 2018). En este sentido, la interacción con las reseñas no solo cumple una función de atención a la persona usuaria, sino que también forma parte de la gestión de la reputación digital de las organizaciones.

3.3 Utilidad de los indicadores en el contexto bibliotecario

La combinación de los indicadores RTR y ARTR permite analizar de manera conjunta dos dimensiones relevantes de las reseñas en línea: la participación de las personas usuarias y la respuesta institucional. Mientras que el RTR refleja el grado en que las personas expresan sus experiencias mediante comentarios textuales, el ARTR permite evaluar hasta qué punto las bibliotecas interactúan con estas opiniones.

Desde una perspectiva operativa, estos indicadores pueden integrarse dentro de los procesos de evaluación del servicio bibliotecario como herramientas complementarias a otros métodos de análisis de satisfacción. Su cálculo no requiere procedimientos complejos y puede realizarse a partir de los datos disponibles en plataformas como Google Maps.

La utilización sistemática de estos indicadores puede ayudar a las bibliotecas a monitorizar su presencia digital, identificar cambios en el comportamiento de los usuarios y de las usuarias y evaluar la evolución de su interacción con la comunidad en entornos digitales.

4. Propuesta metodológica para el análisis de reseñas en bibliotecas

Las reseñas publicadas en plataformas digitales constituyen una fuente de información potencialmente valiosa para las bibliotecas, ya que reflejan percepciones, expectativas y experiencias de las personas usuarias en relación con los servicios ofrecidos. Sin embargo, para que estas opiniones puedan integrarse de forma efectiva en los procesos de evaluación y mejora del servicio bibliotecario, resulta necesario disponer de procedimientos de análisis que permitan interpretarlas de manera sistemática. Aunque algunos estudios recientes han analizado las reseñas de bibliotecas en Google Maps desde una perspectiva descriptiva o de análisis de contenido (Borrego y Comalat 2021; Khan y Loan 2022; Ayub y Ganaie 2023), todavía no existen propuestas orientadas a su utilización como herramienta operativa para la gestión bibliotecaria. En este contexto, la presente sección propone una matriz metodológica que permite organizar y analizar las reseñas publicadas en Google Maps con el objetivo de facilitar su interpretación por parte de profesionales de bibliotecas.

La propuesta se basa en la identificación de un conjunto de variables que pueden extraerse directamente de las reseñas publicadas en la plataforma. Estas variables permiten analizar diferentes dimensiones de la interacción entre personas usuarias y bibliotecas, incluyendo aspectos relacionados con la valoración del servicio, la participación de las personas y la respuesta institucional.

4.1 Variables para el análisis de reseñas

La Tabla 1 presenta una propuesta de variables que pueden emplearse para el análisis sistemático de reseñas en Google Maps aplicadas al contexto bibliotecario. Estas variables se han seleccionado teniendo en cuenta tanto la información disponible en la propia plataforma como los indicadores previamente propuestos para analizar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales (Rodríguez-Rodríguez 2023).

Tabla 1. Variables para el análisis de reseñas en Google Maps en bibliotecas

Variable	Descripción	Utilidad para la gestión bibliotecaria
Calificación	Puntuación asignada por usuario/a en la escala de 1 a 5 estrellas	Permite estimar el nivel general de satisfacción de usuarios/as
Presencia de reseña	Indica si la valoración incluye comentario textual	Permite calcular el indicador RTR
Longitud de la reseña	Número de palabras del comentario	Puede reflejar intensidad de la experiencia o nivel de implicación
Idioma de la reseña	Lengua utilizada en el comentario	Permite identificar diversidad lingüística de usuarios/as
Tipo de usuario/a	Guía local o usuario/a estándar	Permite analizar patrones de participación
Respuesta institucional	Indica si la biblioteca responde a la reseña	Permite calcular el indicador ARTR
Contenido de la reseña	Temas mencionados (instalaciones, personal, colección, horarios, etc.)	Permite identificar áreas de mejora del servicio

Fuente: elaboración propia a partir de Rodríguez-Rodríguez (2023).

El uso de estas variables permite transformar un conjunto de comentarios dispersos en una base de datos estructurada que facilita su análisis posterior. En particular, la combinación de variables cuantitativas y cualitativas permite examinar tanto el volumen de participación de las personas usuarias como los temas que generan mayor satisfacción o insatisfacción.

4.2 Interpretación de los indicadores de interacción

Una vez recopilados los datos correspondientes a las variables descritas anteriormente, es posible calcular los indicadores RTR y ARTR para evaluar el nivel de participación de las personas usuarias y la interacción institucional con las reseñas.

El indicador RTR permite estimar qué proporción de las valoraciones incluye una reseña textual, lo que ofrece una medida aproximada del grado de implicación de los usuarios y de las usuarias en la expresión de sus experiencias. Por su parte, el indicador ARTR permite analizar el nivel de respuesta de la institución a los comentarios publicados por las personas usuarias.

Desde una perspectiva de gestión bibliotecaria, estos indicadores pueden interpretarse como señales del grado de interacción existente entre la biblioteca y su comunidad en entornos digitales. Un RTR elevado puede indicar una comunidad activa que comparte experiencias y opiniones sobre el servicio bibliotecario, mientras que un ARTR elevado refleja una estrategia institucional orientada a la interacción con los usuarios y las usuarias.

En contraste, valores bajos del indicador ARTR pueden señalar la ausencia de una política institucional sistemática de respuesta a reseñas, lo que limita el potencial de estas plataformas como canal de comunicación entre la biblioteca y su comunidad.

4.3 Utilidad de la matriz para la gestión bibliotecaria

La aplicación de esta matriz permite integrar el análisis de reseñas en línea dentro de los procesos habituales de evaluación del servicio bibliotecario. A diferencia de los métodos tradicionales de recogida de opiniones, las reseñas publicadas en plataformas como Google Maps se generan de forma continua y espontánea, lo que permite detectar cambios en la percepción de las personas en tiempo real.

Además, el análisis sistemático de estas reseñas puede facilitar la identificación de problemas recurrentes en los servicios bibliotecarios, como dificultades relacionadas con los horarios, el acceso a determinados recursos o las condiciones de las instalaciones. Esta información puede complementar otros mecanismos de evaluación utilizados habitualmente en las bibliotecas.

Por otro lado, el seguimiento periódico de las reseñas permite observar la evolución de la reputación digital de la biblioteca a lo largo del tiempo. En este sentido, la utilización de indicadores como RTR y ARTR puede contribuir a monitorizar tanto la participación de los usuarios y de las usuarias como el grado de interacción institucional en plataformas digitales.

La matriz metodológica presentada en esta sección ofrece una herramienta sencilla y adaptable que puede ser utilizada por bibliotecas de diferentes contextos para analizar las opiniones publicadas por sus personas usuarias en Google Maps y convertir esta información en conocimiento útil para la mejora del servicio.

5. Protocolo de respuesta institucional a reseñas en bibliotecas

En el contexto bibliotecario, la evidencia disponible sugiere que la interacción institucional con las reseñas en plataformas digitales todavía es limitada. El análisis de las valoraciones publicadas en Google Maps sobre bibliotecas públicas municipales de Valencia mostró que solo una pequeña parte de las reseñas recibía respuesta por parte de las bibliotecas, lo que se traduce en una proporción media de reseñas respondidas (ARTR) del 6,6 % (Rodríguez-Rodríguez 2023). Este resultado sugiere que existen bibliotecas que aún no han integrado plenamente la gestión de reseñas dentro de sus estrategias de comunicación con los usuarios y las usuarias.

Ante esta situación, resulta pertinente establecer criterios que orienten a las bibliotecas en la gestión de las reseñas publicadas en plataformas como Google Maps. A continuación, se propone un protocolo básico de respuesta institucional que puede ser adaptado por bibliotecas de diferentes contextos.

5.1 Tipología de reseñas en bibliotecas

El primer paso para desarrollar una estrategia de respuesta consiste en identificar los distintos tipos de reseñas que pueden aparecer en las plataformas digitales. A partir de la literatura existente sobre reseñas en bibliotecas (Borrego y Comalat 2021; Khan y Loan 2022; Ayub y Ganaie 2023; Rodríguez-Rodríguez 2023), así como de la observación de reseñas reales publicadas en Google Maps, es posible distinguir varias categorías frecuentes de comentarios, como puede visualizarse en la Tabla 2.

Tabla 2. Tipología de reseñas en bibliotecas

Tipo de reseña	Características	Ejemplos de contenido
Reseña positiva	Valoraciones favorables sobre el servicio	Comentarios sobre el ambiente de estudio, la atención del personal o la calidad de las instalaciones
Reseña informativa	Comentarios neutros o descriptivos	Observaciones sobre horarios, ubicación o disponibilidad de recursos
Reseña crítica	Comentarios que expresan insatisfacción	Quejas sobre ruido, falta de espacio, equipamiento o acceso a servicios
Reseña constructiva	Comentarios que incluyen sugerencias de mejora	Propuestas para ampliar horarios o mejorar determinados servicios
Reseña emocional	Comentarios muy breves asociados a valoraciones extremas	Opiniones muy positivas o muy negativas con escasa explicación

Fuente: elaboración propia a partir de Borrego y Comalat (2021); Khan y Loan (2022); Ayub y Ganaie (2023); Rodríguez-Rodríguez (2023).

La identificación de estas categorías permite a las bibliotecas adoptar diferentes estrategias de respuesta según el tipo de comentario recibido.

5.2 Estrategias de respuesta institucional

La respuesta a las reseñas debe orientarse a mantener un tono profesional, respetuoso y transparente. Incluso en el caso de comentarios negativos, una respuesta adecuada puede contribuir a mejorar la percepción de la institución y demostrar su compromiso con la mejora del servicio.

La Tabla 3 presenta una propuesta de estrategias de respuesta según el tipo de reseña.

Tabla 3. Estrategias de respuesta a reseñas en bibliotecas

Tipo de reseña	Estrategia recomendada
Reseña positiva	Agradecer el comentario y reforzar la relación con usuario/a
Reseña informativa	Agradecer la aportación y complementar la información si es necesario
Reseña crítica	Reconocer el problema, ofrecer información o indicar posibles soluciones
Reseña constructiva	Agradecer la sugerencia y valorar su posible incorporación
Reseña emocional	Responder de forma breve y cordial, evitando confrontaciones

Fuente: elaboración propia.

Este tipo de respuestas no solo permite atender directamente a la persona que ha publicado la reseña, sino también transmitir a otros usuarios y usuarias que la biblioteca presta atención a las opiniones de su comunidad.

5.3 Recomendaciones para la gestión de reseñas

En primer lugar, se recomienda que las bibliotecas revisen periódicamente, al menos una vez por semana, las reseñas publicadas en sus perfiles de Google Maps. Este seguimiento permite detectar posibles problemas en el servicio y responder a comentarios relevantes en un plazo razonable.

En segundo lugar, la respuesta institucional debe mantener siempre un tono respetuoso y constructivo. Incluso cuando la crítica no se perciba como justificada, una respuesta cordial puede contribuir a mantener una imagen positiva de la institución.

En tercer lugar, las bibliotecas pueden utilizar las reseñas como una fuente adicional de información para identificar áreas de mejora del servicio. Comentarios recurrentes sobre aspectos como el ruido, el acceso a enchufes, la disponibilidad de espacios o los horarios pueden ofrecer pistas sobre necesidades de las personas usuarias que no siempre aparecen en otros instrumentos de evaluación.

Finalmente, la respuesta a las reseñas también puede desempeñar un papel relevante en la gestión de la reputación digital de las bibliotecas. Una presencia activa en plataformas de reseñas contribuye a proyectar una imagen de institución accesible, abierta al diálogo y comprometida con la mejora continua del servicio.

6. Implicaciones para la gestión bibliotecaria y líneas futuras

La creciente presencia de las bibliotecas en plataformas digitales ha ampliado las formas en que los usuarios y las usuarias pueden interactuar con estas instituciones. Las valoraciones y reseñas publicadas en servicios como Google Maps constituyen un ejemplo significativo de esta transformación, ya que permiten a las personas usuarias compartir sus experiencias sobre los servicios bibliotecarios en espacios abiertos y accesibles para otras personas.

En este contexto, el presente artículo propone una aproximación metodológica orientada a facilitar el análisis y la gestión de reseñas en bibliotecas públicas. La propuesta se articula en torno a tres elementos principales: la utilización de indicadores para analizar la relación entre valoraciones, reseñas y respuestas institucionales; la construcción de una matriz de variables que permite estructurar el análisis de las reseñas; y la definición de un protocolo básico para orientar la respuesta institucional a los comentarios publicados por los usuarios y las usuarias.

La introducción de indicadores como el RTR y el ARTR permite examinar dos dimensiones relevantes de la interacción entre usuarios/as y bibliotecas en plataformas digitales: la participación de las personas usuarias en la generación de comentarios y el grado de respuesta institucional a estas opiniones. Estos resultados sugieren que existe un potencial todavía poco aprovechado para utilizar las reseñas como canal de comunicación entre bibliotecas y usuarios/as.

Desde una perspectiva de gestión bibliotecaria, la incorporación del análisis de reseñas dentro de los procesos de evaluación del servicio puede contribuir a ampliar las fuentes de información disponibles para comprender las necesidades y percepciones de las personas usuarias, lo que permite observar cambios en la percepción del servicio a lo largo del tiempo.

Además, la respuesta institucional a las reseñas puede desempeñar un papel relevante en la construcción de la reputación digital de las bibliotecas. La presencia activa en plataformas de reseñas permite a las instituciones mostrar una actitud receptiva hacia las opiniones de los usuarios y de las usuarias y contribuir a generar un espacio de comunicación más directo con la comunidad. En este sentido, la gestión de reseñas puede entenderse como un componente adicional de las estrategias de comunicación digital de las bibliotecas.

La matriz metodológica propuesta en este artículo pretende ofrecer una herramienta sencilla que permita a las bibliotecas analizar de manera sistemática las reseñas publicadas en Google Maps. La identificación de variables como la presencia de comentarios, el tipo de valoración o la existencia de respuestas institucionales facilita la transformación de las reseñas en un conjunto de datos estructurados que pueden ser analizados de forma comparativa entre diferentes bibliotecas o a lo largo del tiempo.

Al mismo tiempo, la propuesta de un protocolo de respuesta institucional pretende orientar a las bibliotecas en la gestión de los comentarios publicados por las personas usuarias. La clasificación de las reseñas según su contenido permite adaptar las estrategias de respuesta a diferentes tipos de comentarios, contribuyendo a mantener una comunicación constructiva y a mejorar la percepción pública de la institución.

Desde el punto de vista de la investigación académica, el análisis de reseñas en plataformas digitales abre diversas líneas de trabajo que pueden explorarse en estudios futuros. Una posible línea de investigación consiste en examinar comparativamente las reseñas de bibliotecas en diferentes contextos geográficos o institucionales, lo que permitiría identificar posibles diferencias en las percepciones de las personas o en las estrategias de interacción institucional.

Otra línea de investigación podría centrarse en el análisis del contenido de las reseñas mediante técnicas de análisis textual, minería de datos o de inteligencia artificial, lo que permitiría identificar patrones temáticos en los comentarios publicados. Este tipo de aproximaciones podría contribuir a comprender con mayor detalle qué aspectos del servicio bibliotecario generan mayor satisfacción o insatisfacción.

También, sería posible explorar la relación entre las reseñas publicadas en plataformas digitales y otros indicadores de uso de los servicios

bibliotecarios. La comparación entre la percepción expresada en las reseñas y los datos de uso de la biblioteca podría ofrecer nuevas perspectivas sobre la relación entre la experiencia de usuarios/as y la utilización de los servicios.

En este contexto, la integración sistemática del análisis de reseñas en línea puede constituir un complemento relevante para los sistemas tradicionales de evaluación bibliotecaria, permitiendo a las bibliotecas comprender con mayor precisión las percepciones de su comunidad y adaptar sus servicios a las necesidades de las personas usuarias.

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 septiembre 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 septiembre 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 agosto 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: 8 septiembre 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: 16 agosto 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: 18 agosto 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 septiembre 2025]. ISSN 1468-4527. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/OIR-10-2017-0288>

- 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 agosto 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: 22 septiembre 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: 5 de junio 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 agosto 2025]. ISSN 0278-4319. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102641>
- 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 agosto 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 agosto 2025]. ISSN 2173-1241. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI14-N27-038053>