



PRESENCIA Y VISIBILIDAD DIGITAL

COMERCIO DE BIZKAIA

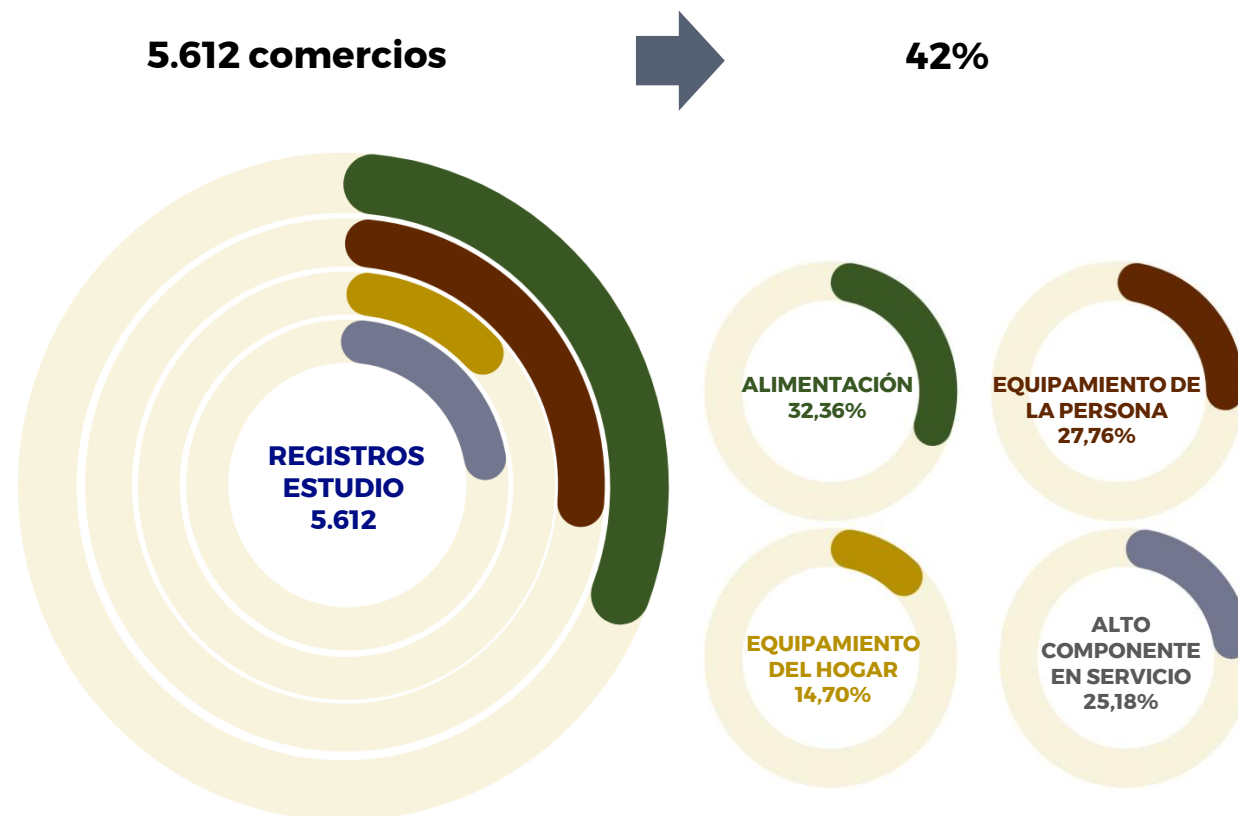
IDENTIFICACIÓN DE LA PRESENCIA DIGITAL

SUBSECTOR	COMERCIOS	FICHA GMB ⁽¹⁾	WEB	REDES SOCIALES
ALIMENTACIÓN	1.816	1.220	601	489
EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA	1.558	1.180	753	874
EQUIPAMIENTO DEL HOGAR	825	635	386	267
ALTO COMPONENTE EN SERVICIO	1.413	1.066	706	540
TOTAL	5.612	4.101	2.446	2.170

⁽¹⁾ Ficha Comercial de Google My Business

N.º de comercios objeto de búsqueda digital

% sobre comercio Bizkaia ⁽²⁾

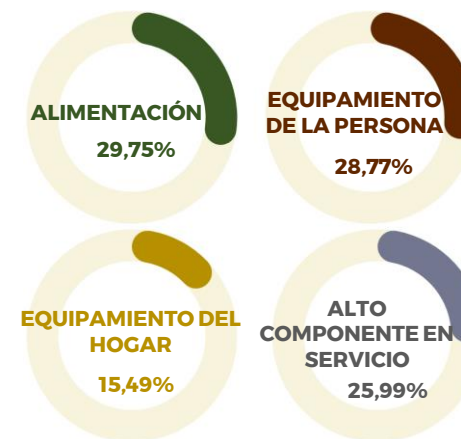
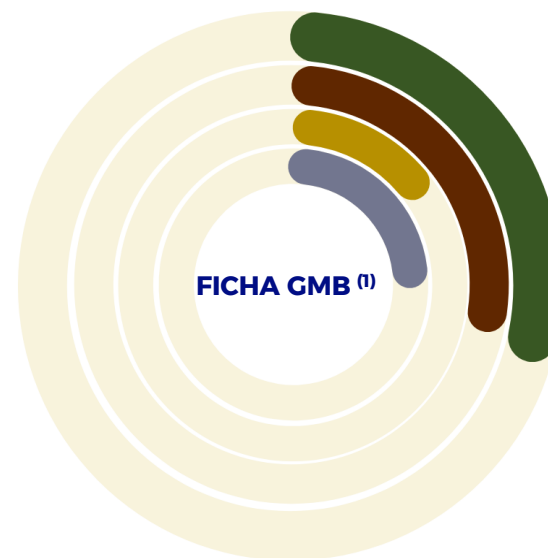


⁽²⁾ % sobre comercio Bizkaia (13.363 puntos de venta) según actualizaciones GiscormBizkaia 2020- 2018 y Eustat 2018 para aquellos municipios no incluidos en Giscorm.

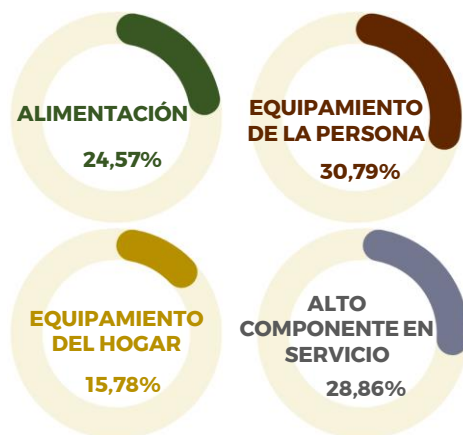
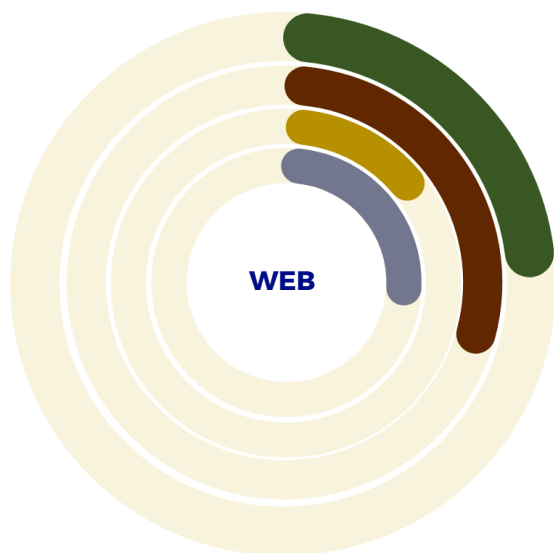
Se destaca para el subsector de alimentación, la presencia en esta muestra de un elevado número de puntos de venta pertenecientes a grandes cadenas de distribución, que cuentan con una web única y RRSS.

IDENTIFICACIÓN DE LA PRESENCIA DIGITAL

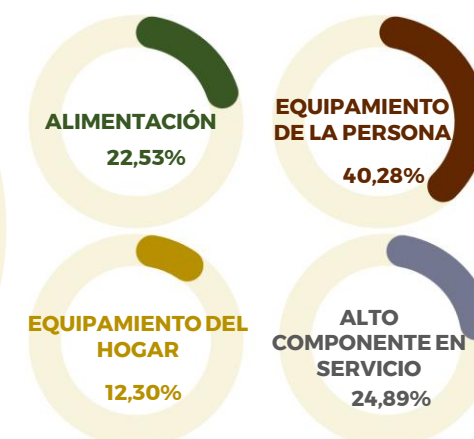
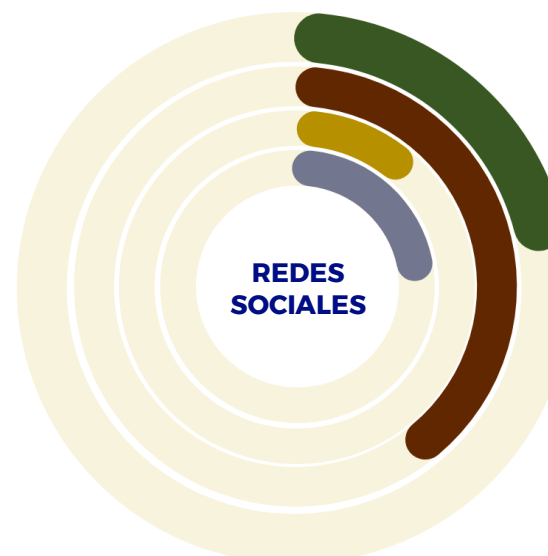
4.101 comercios disponen de Ficha GMB ⁽¹⁾



2.446 comercios tienen página web

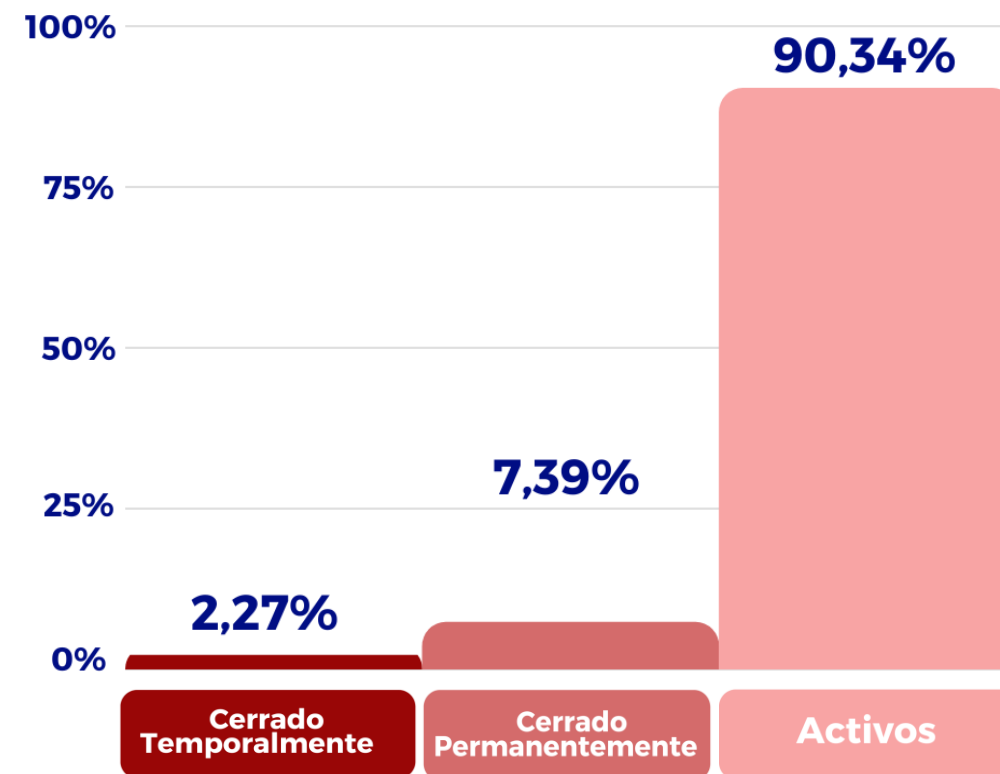
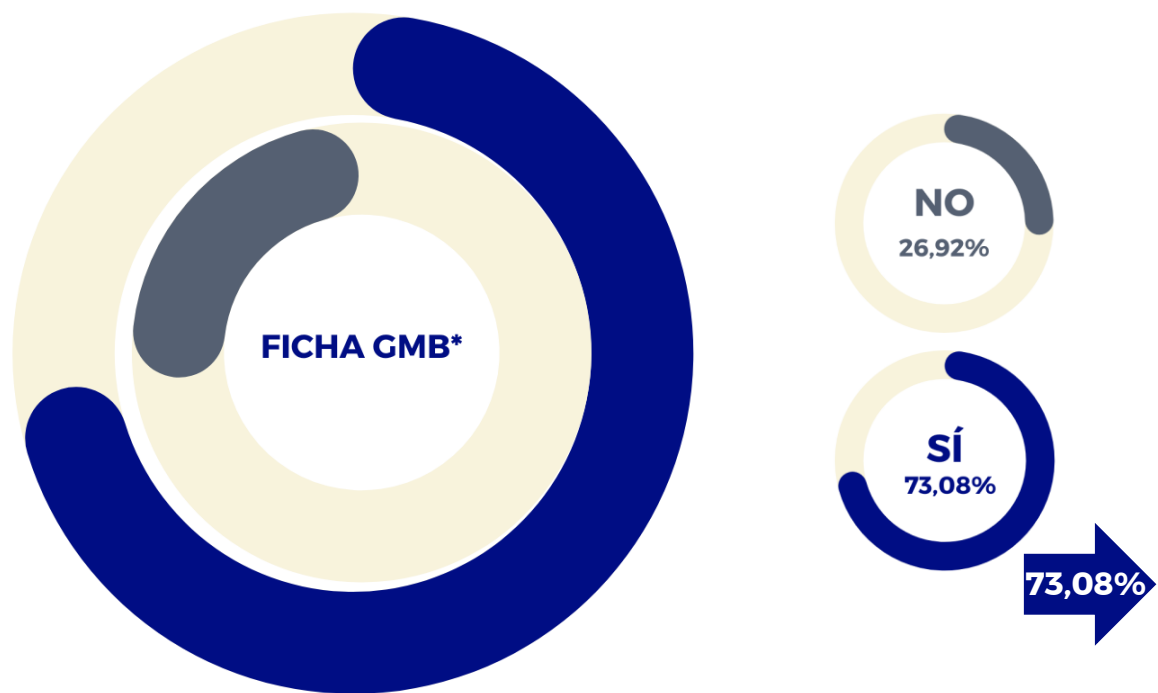


2.170 comercios cuentan con algún perfil en RRSS



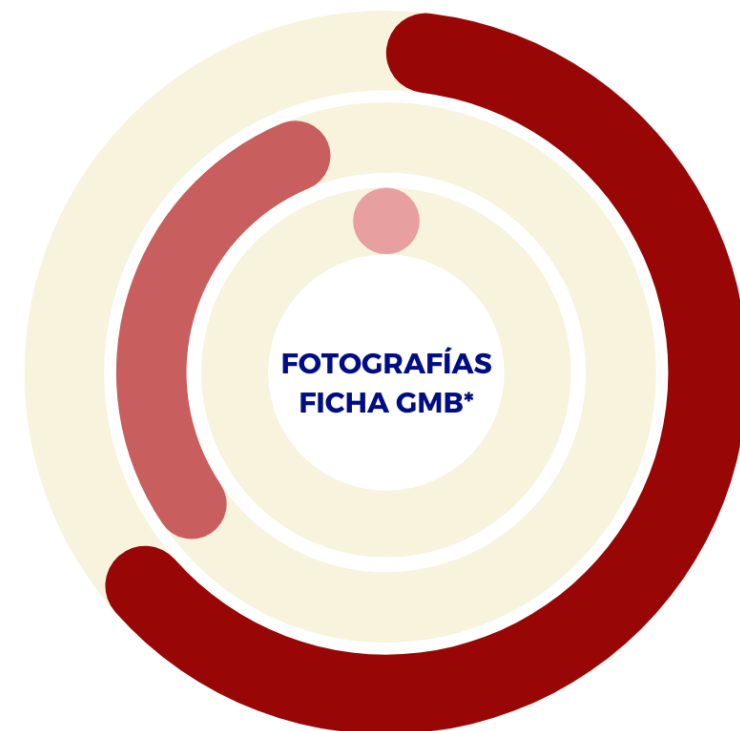
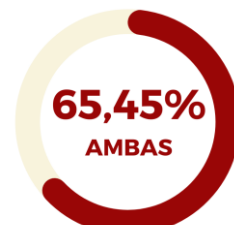
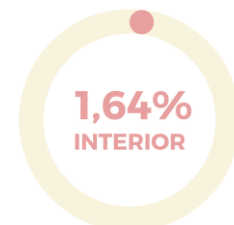
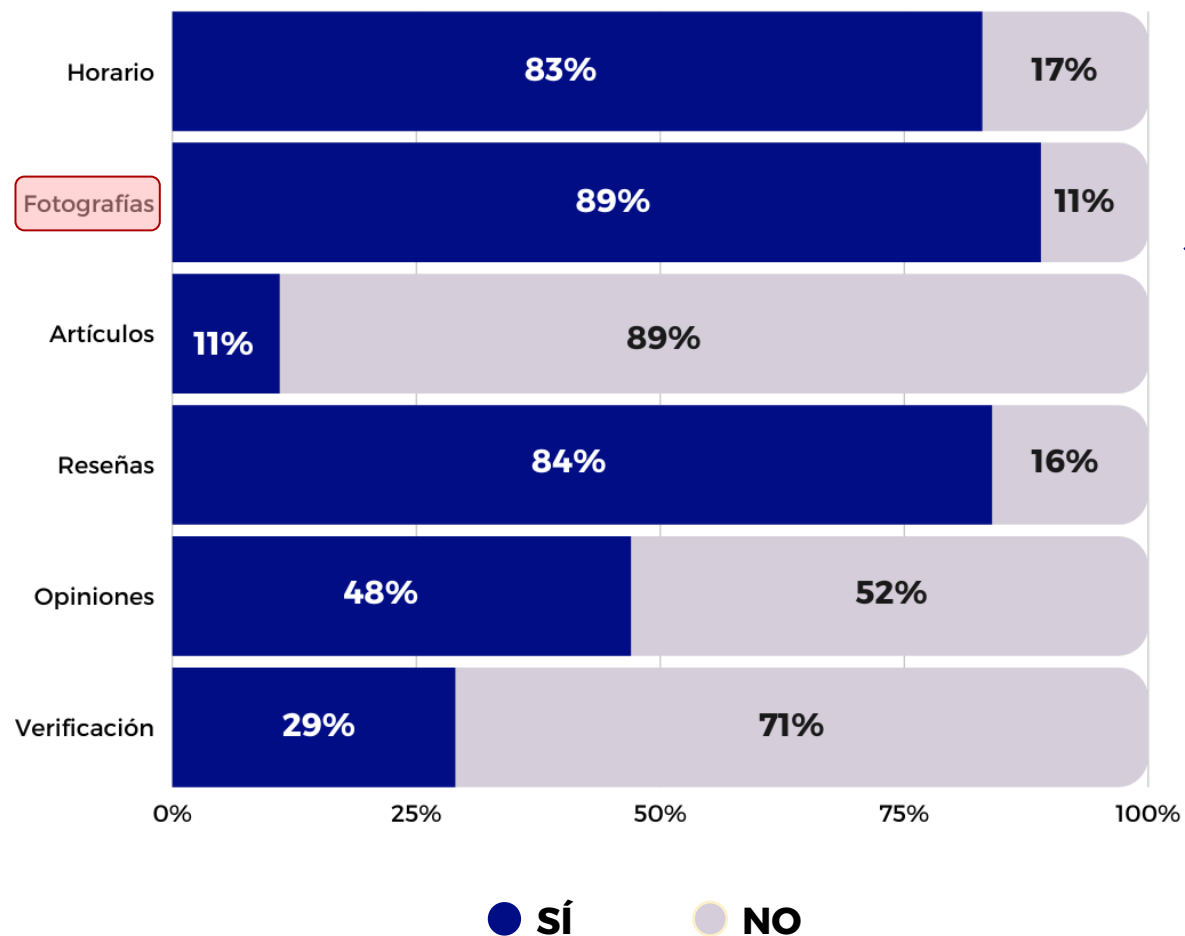
⁽¹⁾ Ficha Comercial de Google My Business

COMERCIO DE BIZKAIA: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB



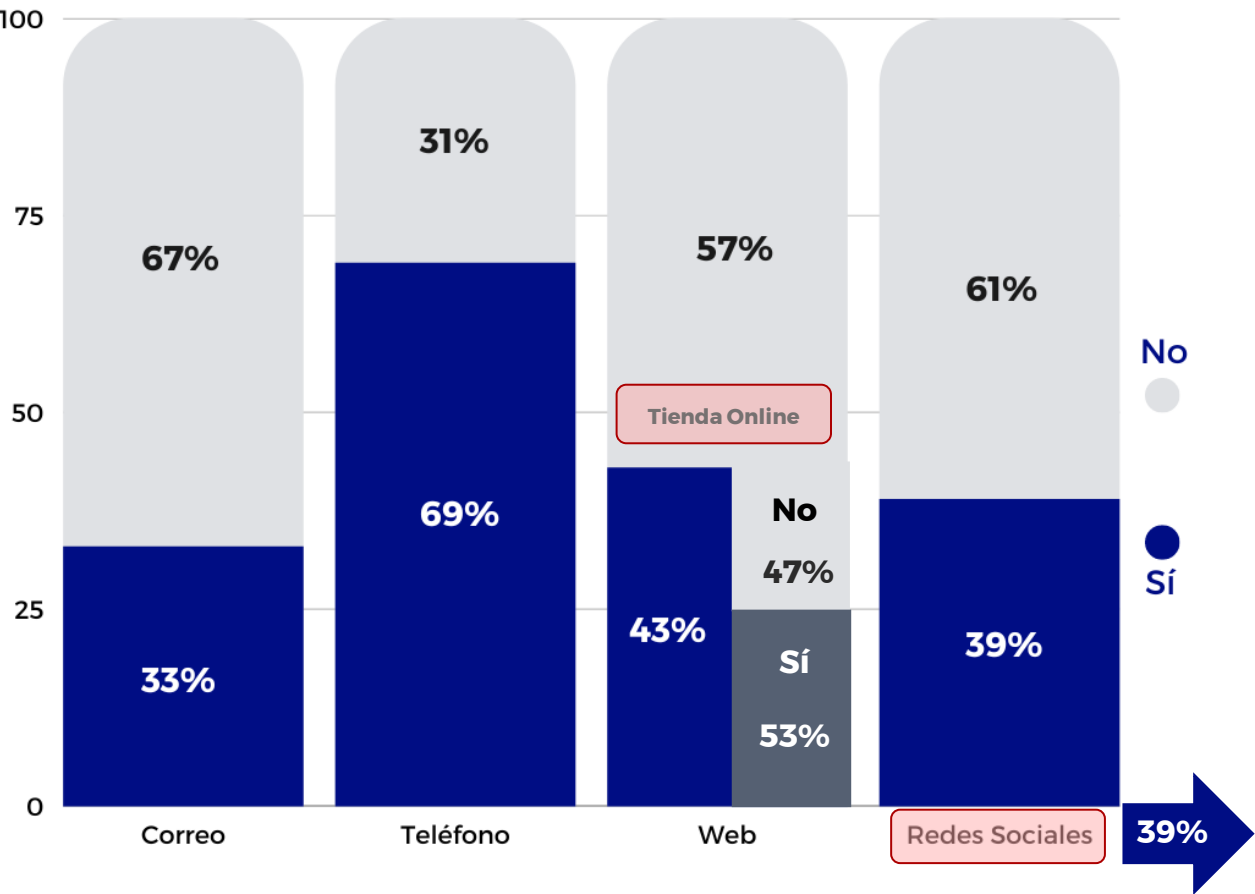
COMERCIO DE BIZKAIA: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

4.101 con Ficha GMB → 73,08%

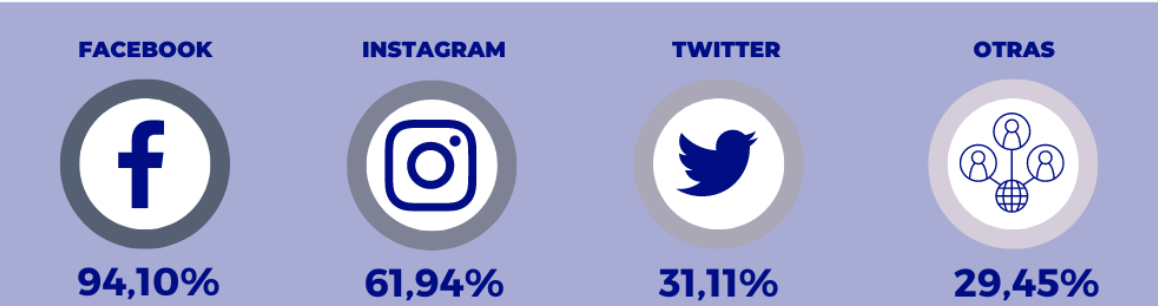


COMERCIO DE BIZKAIA: DATOS DE CONTACTO
COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

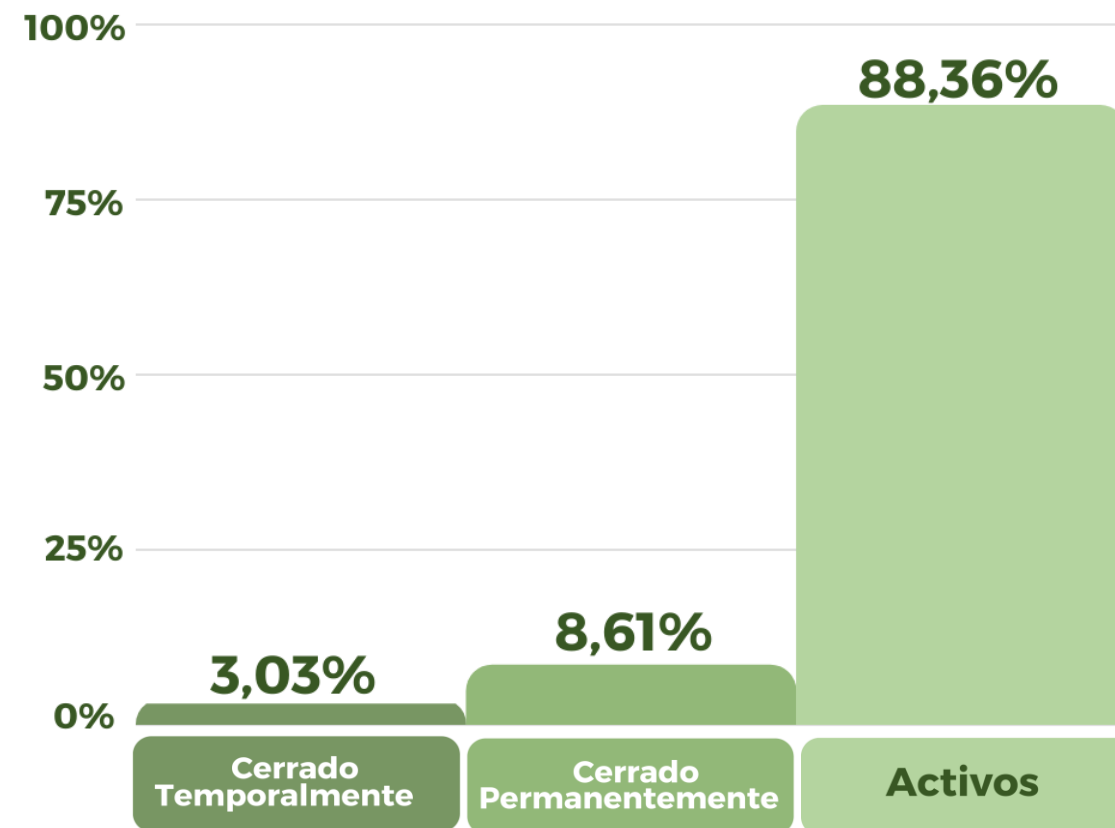
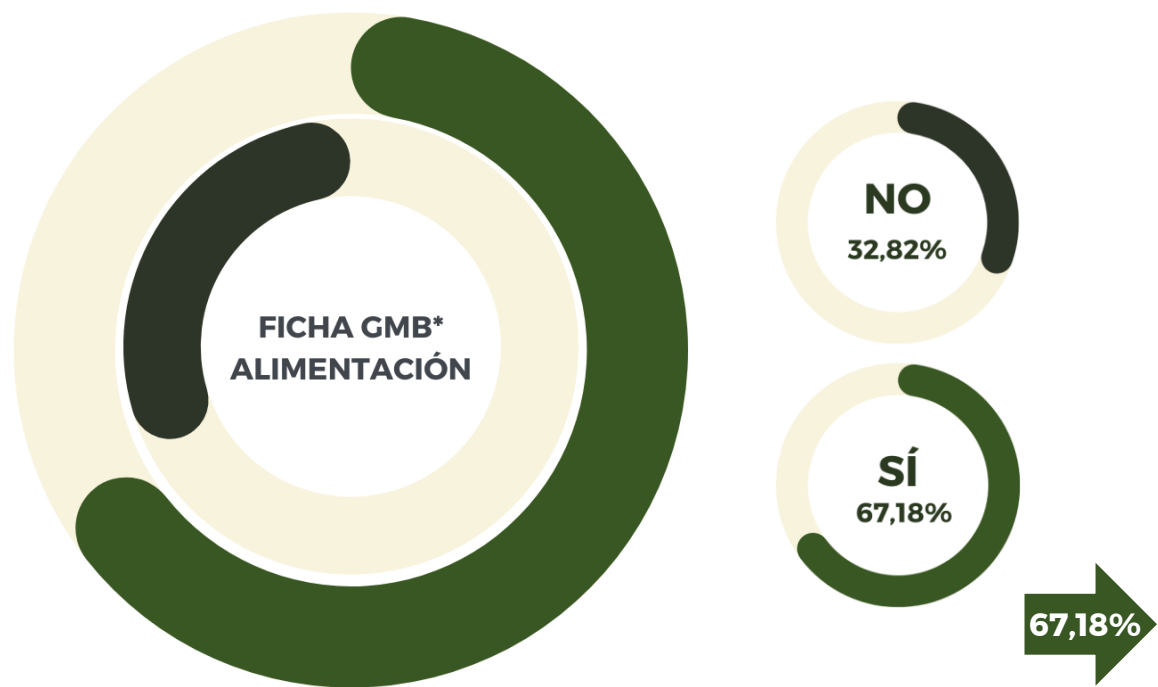
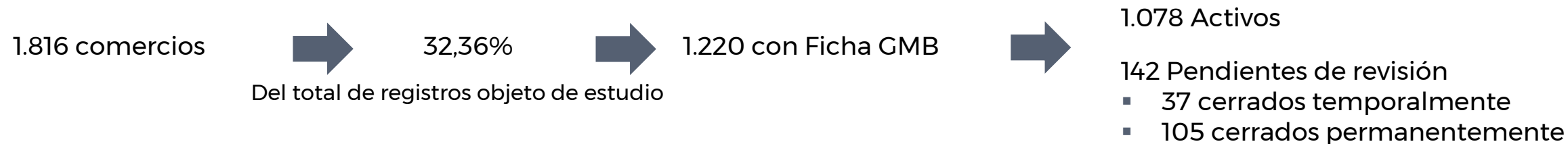
Para los 5.612 comercios objeto de estudio, la información comercial identificada, corresponde a:



¿QUÉ SE HA BUSCADO?	DETALLE DE LA BÚSQUEDA	N.º ESTABLECIMIENTOS	
		SÍ	NO
GMB (Google My Business)	Disponibilidad de ficha comercial: Sí /NO	4.101	1.511
	Se incluyen en Sí (cerrado temporalmente /cerrado permanentemente)		
	Horario (Sí/No)	3.419	682
	Fotos Sí (interior/exterior/ambas) / No	3.655	446
	Artículos (Sí/No)	440	3.661
	Reseñas (Sí/No)	3.449	652
	Opiniones (Sí/No)	1.954	2.147
	Verificación (Sí/No)	1.174	2.927
Correo electrónico	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)	1.826	3.786
Teléfono	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)	3.857	1.755
Web	Nombre web	2.446	3.166
Tienda online	Si dispone de venta online a través de su web	1.290	1.156
Redes Sociales	Comercios con al menos una red social	2.170	3.451
	Facebook	2.042	3.570
	Instagram	1.344	4.268
	Twitter	675	4.937
	Otra red social	639	4.973



SUBSECTOR ALIMENTACIÓN: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

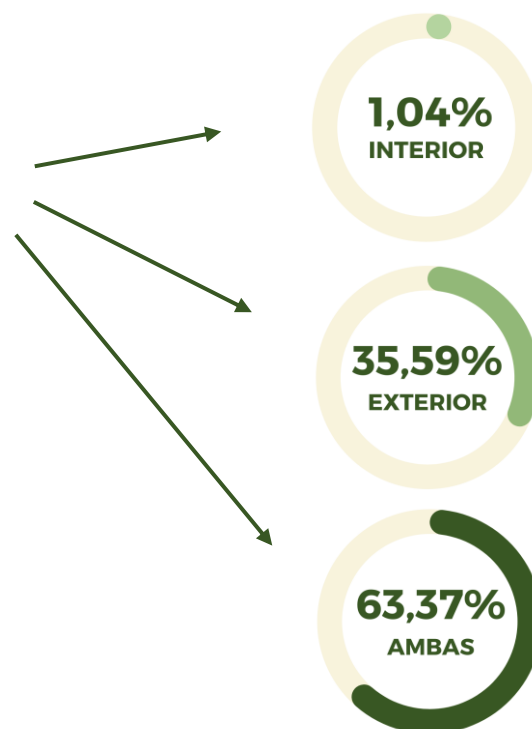
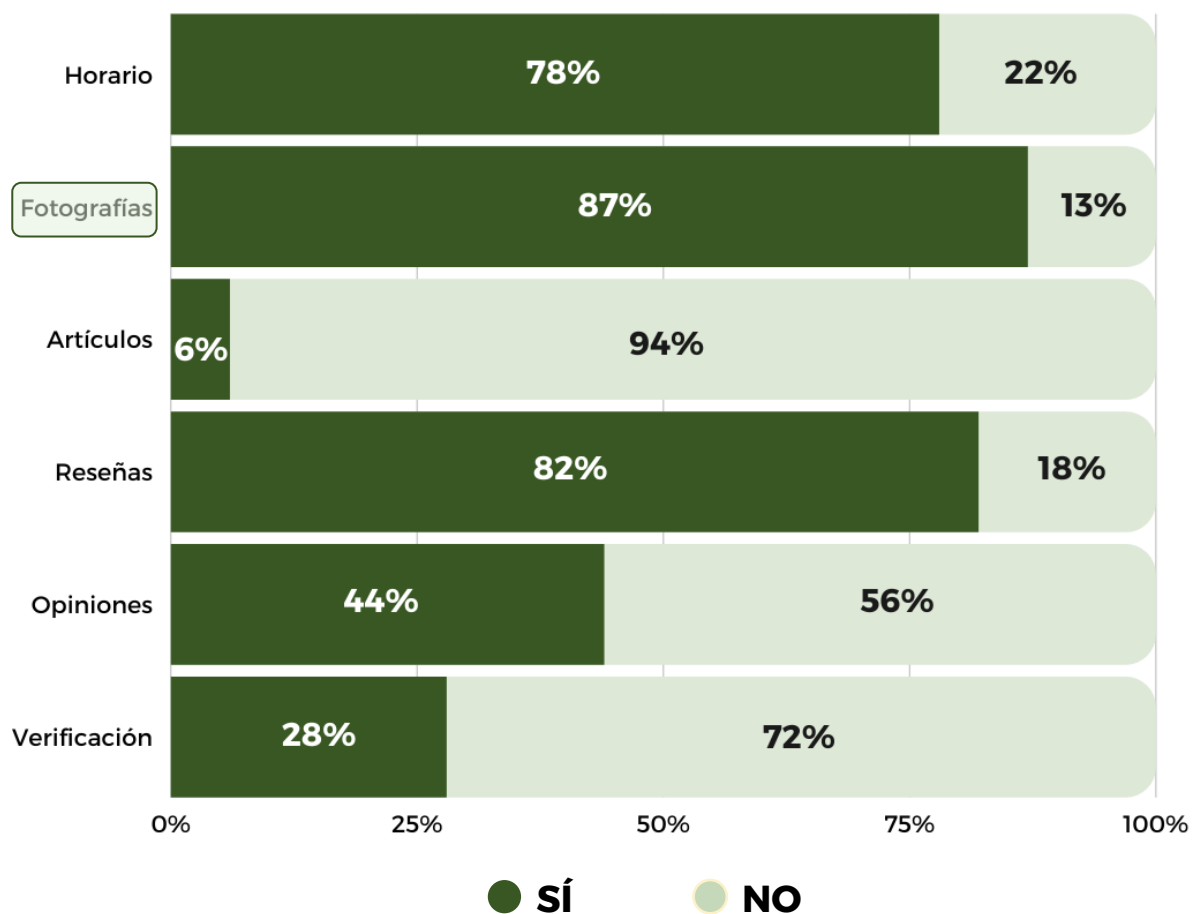


COMERCIO DE ALIMENTACIÓN: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.220 con Ficha GMB



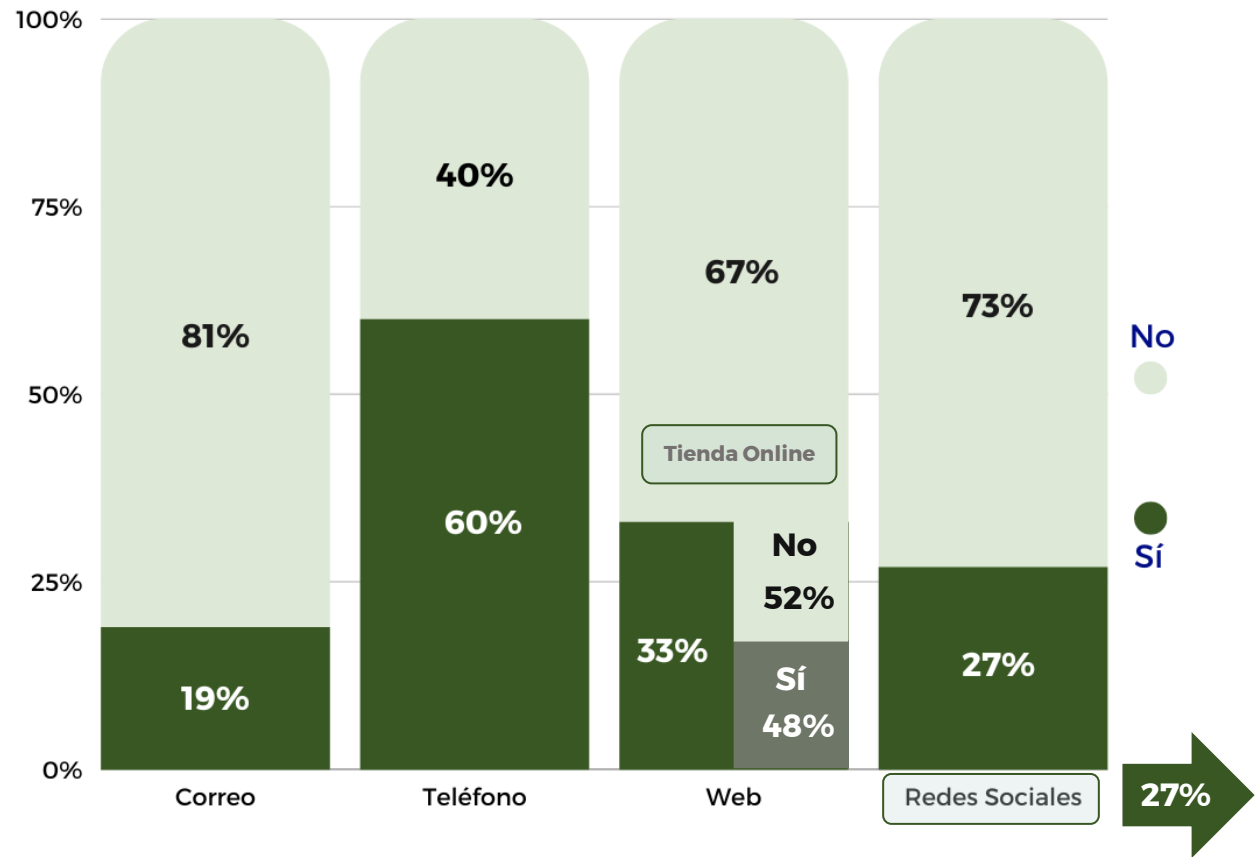
67,18% de los registros de alimentación



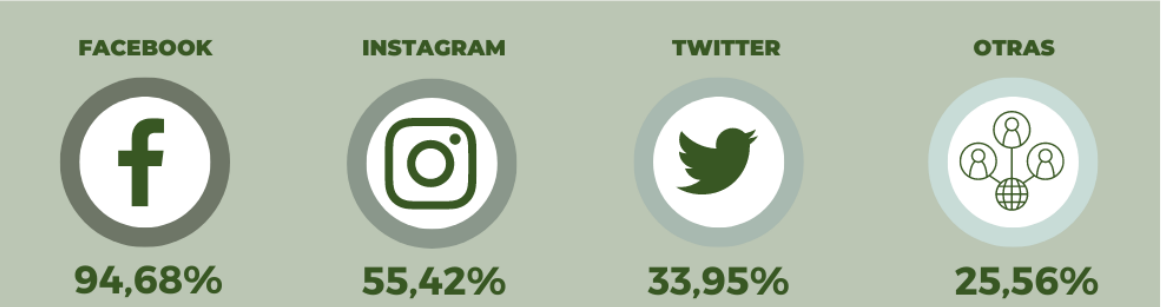
* Ficha Comercial de Google My Business

COMERCIO DE ALIMENTACIÓN: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

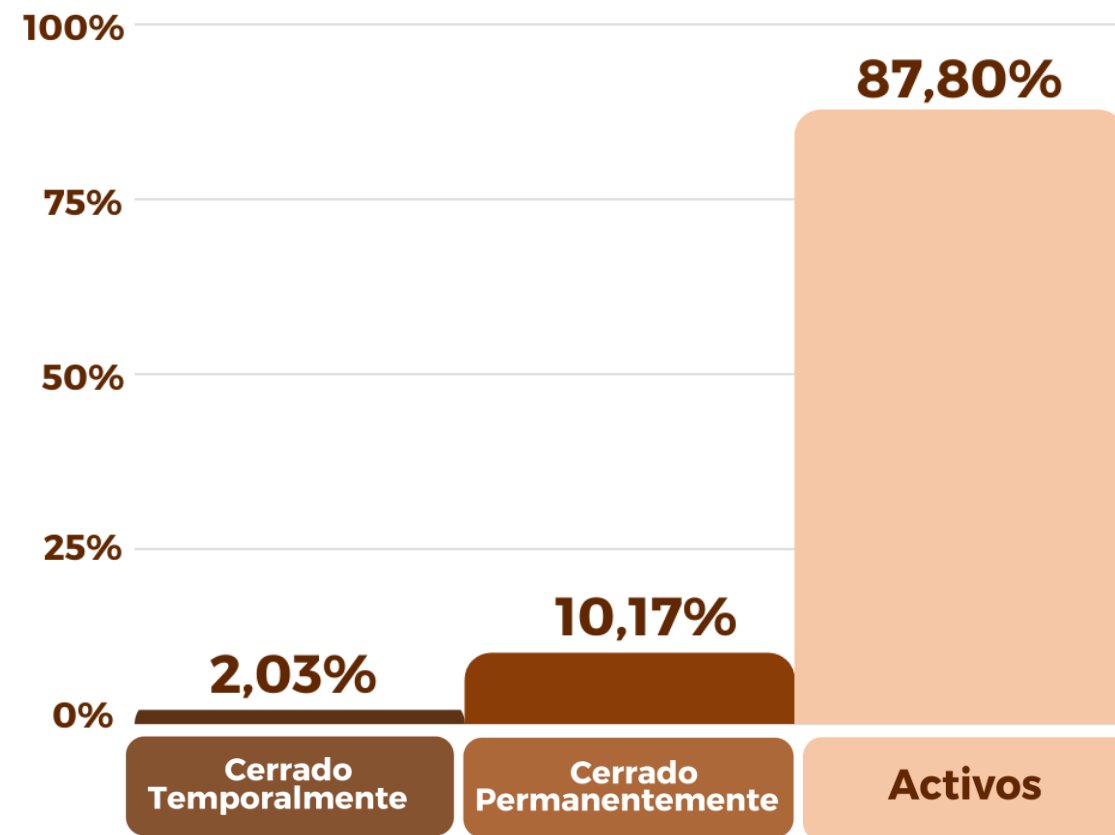
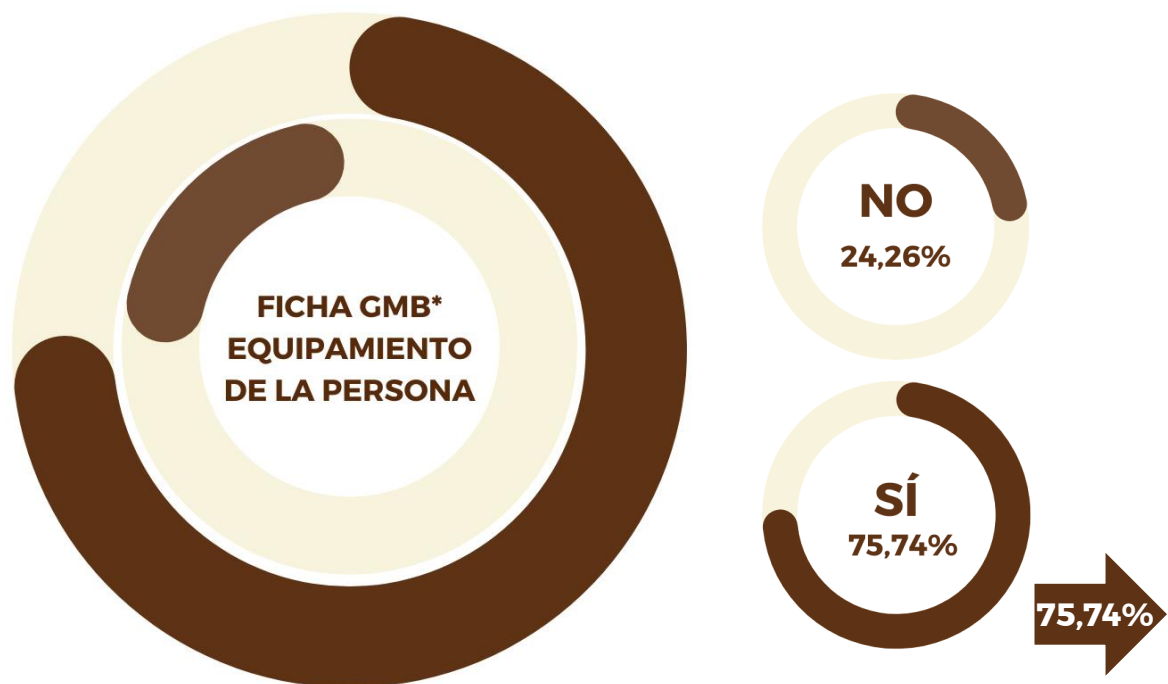
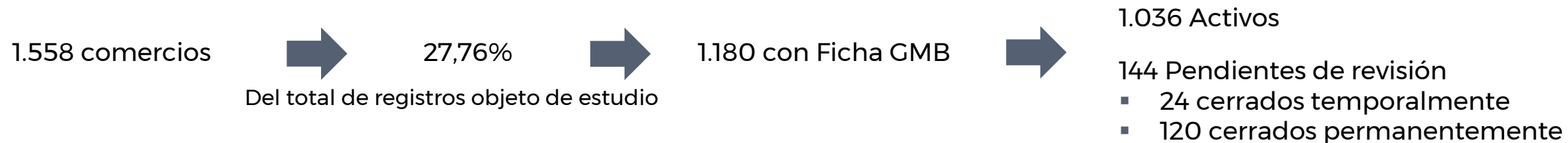
Para los 1.816 comercios objeto de estudio (alimentación), la información comercial identificada, corresponde a:



¿QUÉ SE HA BUSCADO?1.327	DETALLE DE LA BÚSQUEDA	N.º ESTABLECIMIENTOS	
		SÍ	NO
GMB (Google My Business)	Disponibilidad de ficha comercial: SÍ /NO		
	Se incluyen en SÍ (cerrado temporalmente/cerrado permanentemente)	1.220	596
	Horario (SÍ/No)	960	260
	Fotos SÍ (interior/exterior/ambas) / No	1.062	158
	Artículos (SÍ/No)	71	1.149
	Reseñas (SÍ/No)	996	224
	Opiniones (SÍ/No)	536	689
	Verificación (SÍ/No)	339	881
Correo electrónico	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)	341	1.475
Teléfono	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)	1.090	726
Web	Nombre web	601	1.215
Tienda online	Si dispone de venta online a través de su web	289	312
Redes Sociales	Comercios con al menos una red social	489	1.327
	Facebook	463	1.353
	Instagram	271	1.545
	Twitter	166	1.650
	Otra red social	125	1.691



SUBSECTOR EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

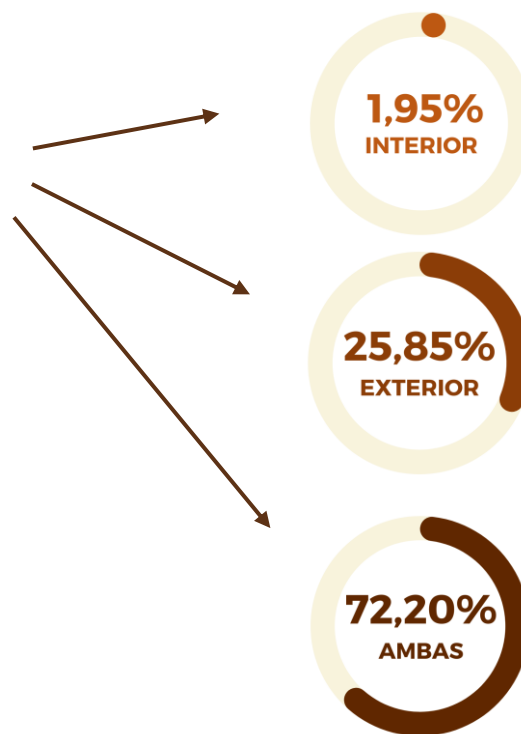
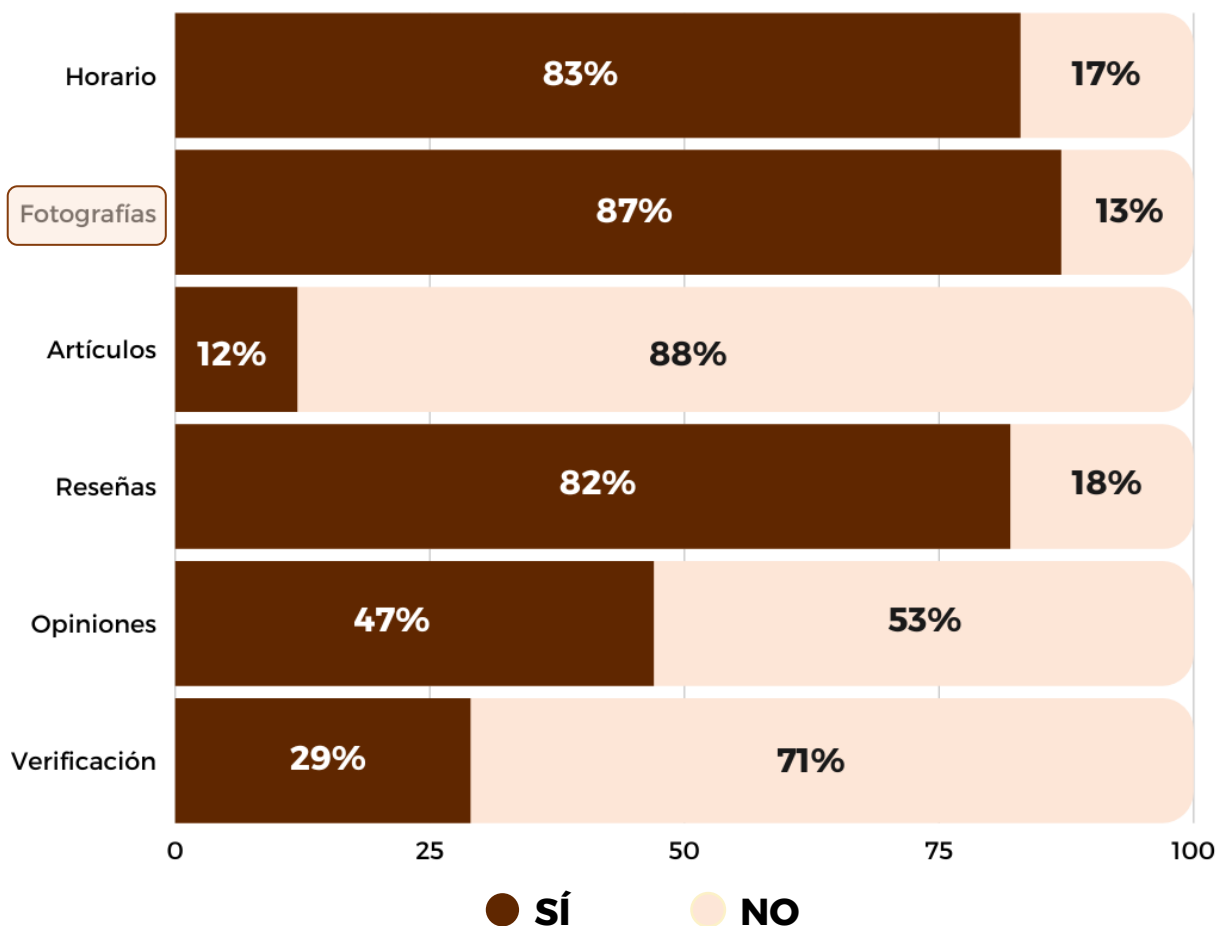


COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.180 con Ficha GMB



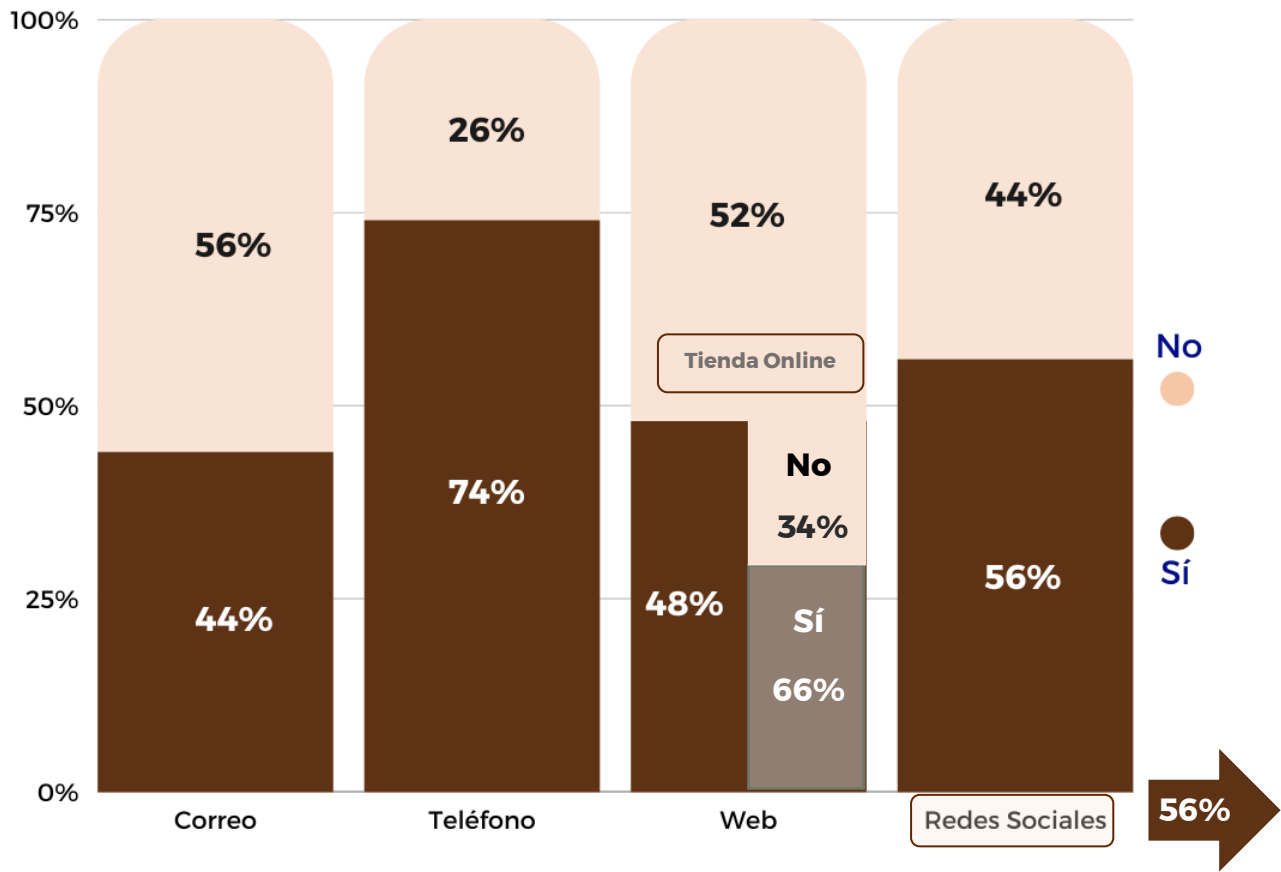
75,74% de los registros de equipamiento de la persona



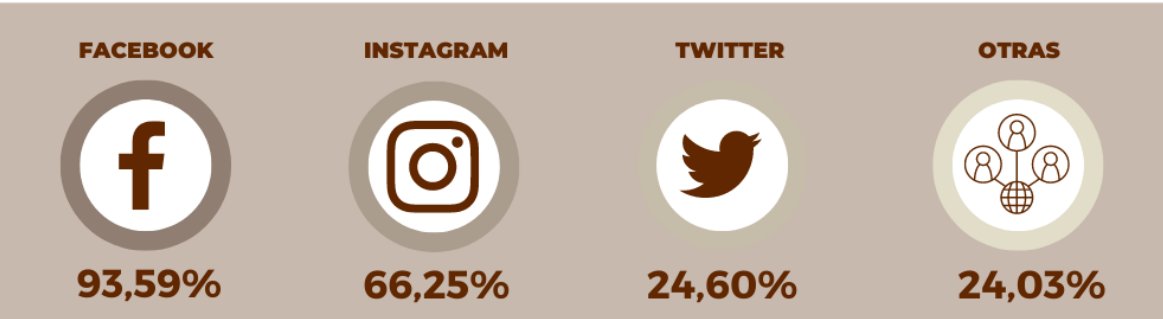
* Ficha Comercial de Google My Business

COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

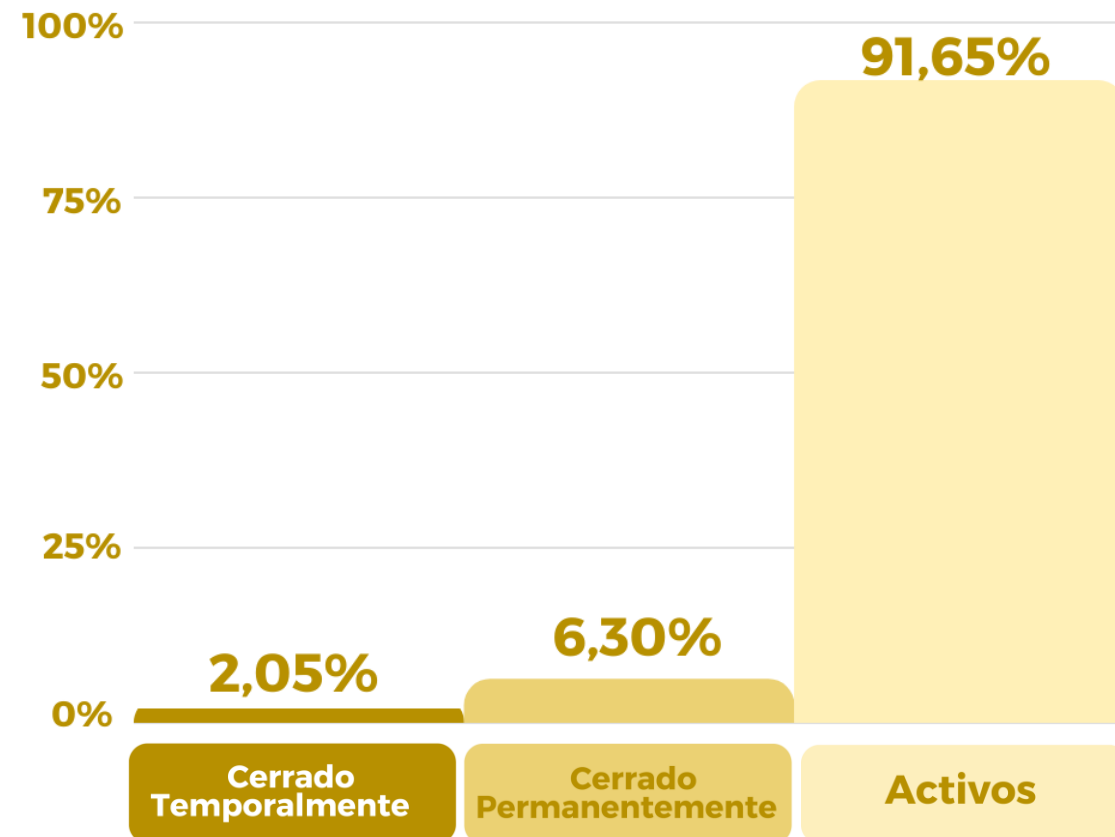
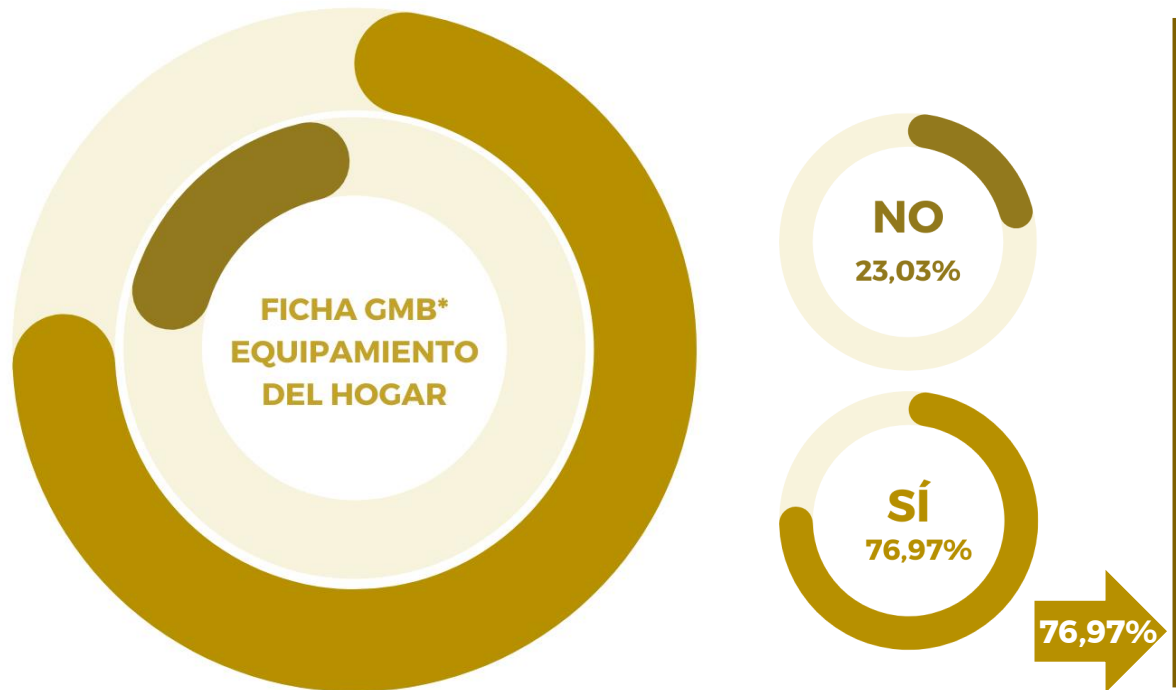
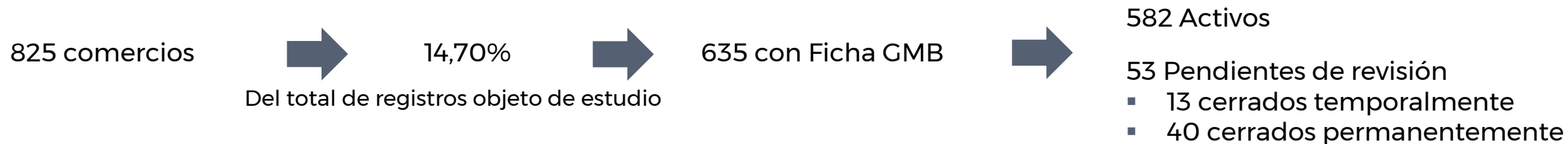
Para los 1.558 comercios objeto de estudio, la información comercial identificada, corresponde a:



¿QUÉ SE HA BUSCADO?684	DETALLE DE LA BÚSQUEDA	N.º ESTABLECIMIENTOS	
		SÍ	NO
GMB (Google My Business)	Disponibilidad de ficha comercial: SÍ /NO		
	Se incluyen en SÍ (cerrado temporalmente/cerrado permanentemente)	1.180	1.378
	Horario (SÍ/NO)	975	205
	Fotos SÍ (interior/exterior/ambas) / No	1.025	155
	Artículos (SÍ/NO)	147	1.033
	Reseñas (SÍ/NO)	971	209
	Opiniones (SÍ/NO)	550	630
	Verificación (SÍ/NO)	342	838
Correo electrónico	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)	693	865
Teléfono	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)	1.148	410
Web	Nombre web	753	805
Tienda online	Si dispone de venta online a través de su web	497	256
Redes Sociales	Comercios con al menos una red social	874	684
	Facebook	818	740
	Instagram	579	979
	Twitter	215	1.343
	Otra red social	210	1.348



SUBSECTOR EQUIPAMIENTO DEL HOGAR: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB



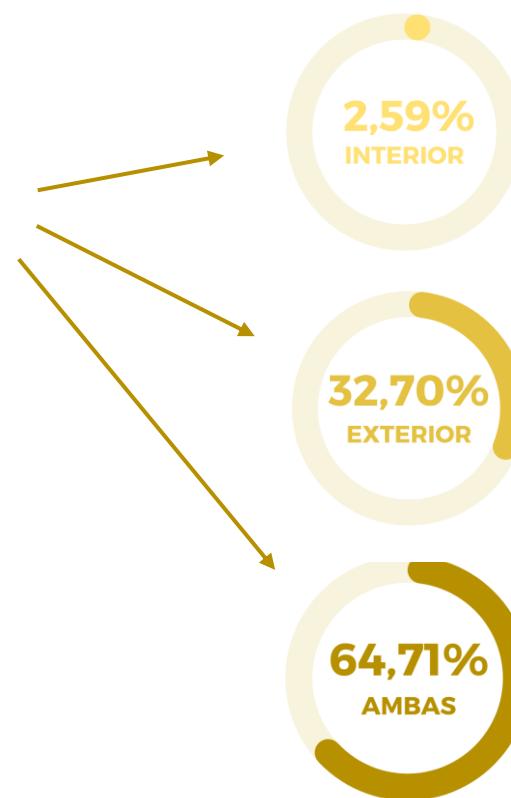
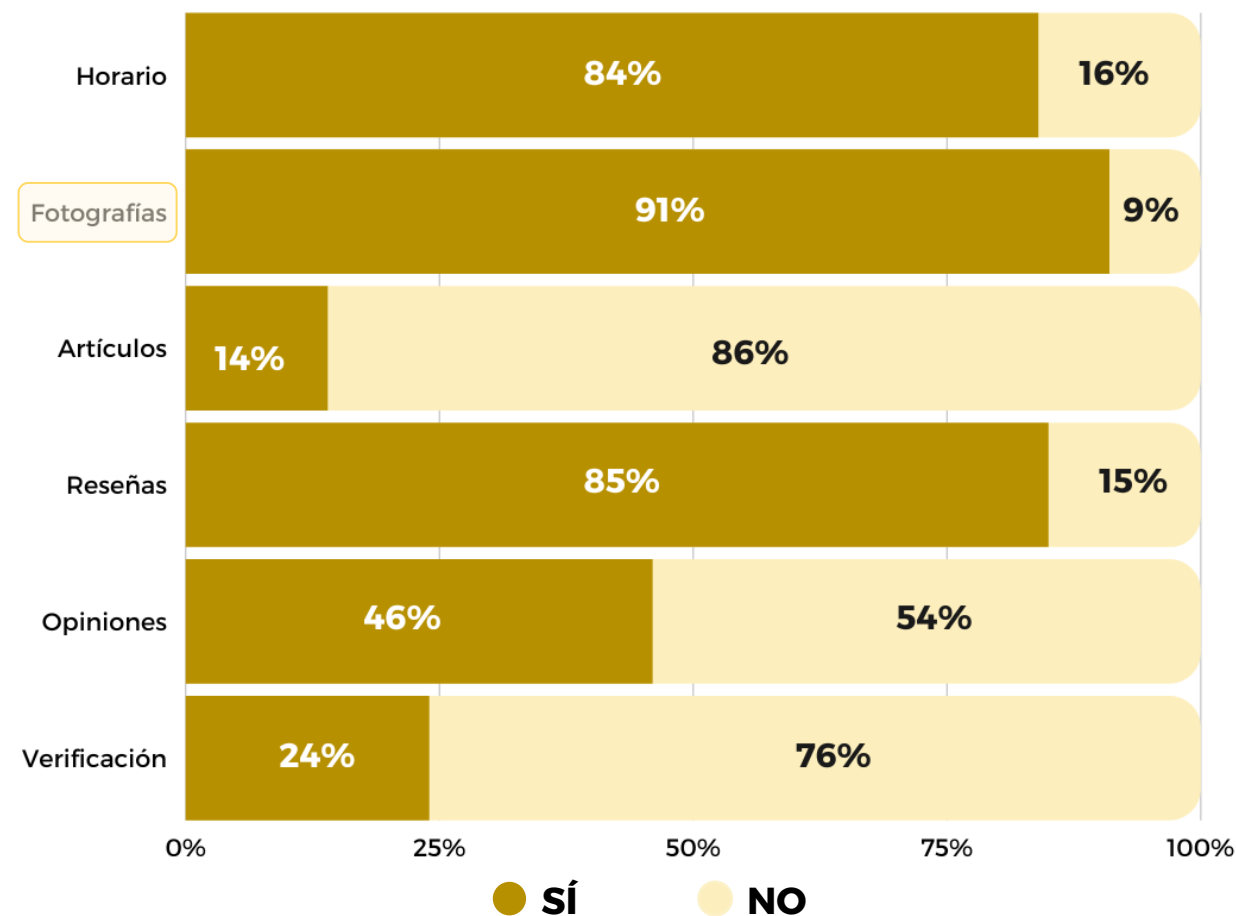
* Ficha Comercial de Google My Business

COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DEL HOGAR: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

635 con Ficha GMB



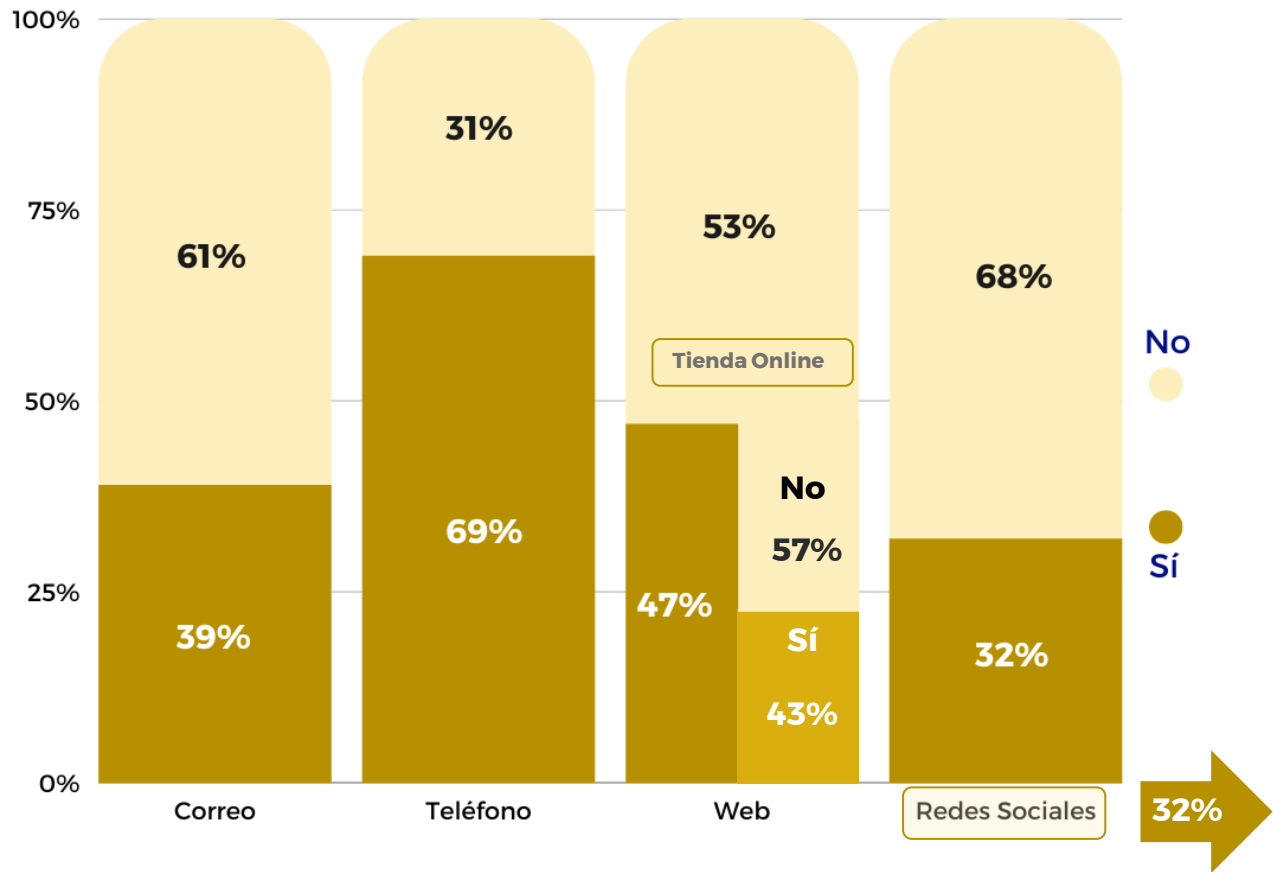
76,97% de los registros de equipamiento del hogar



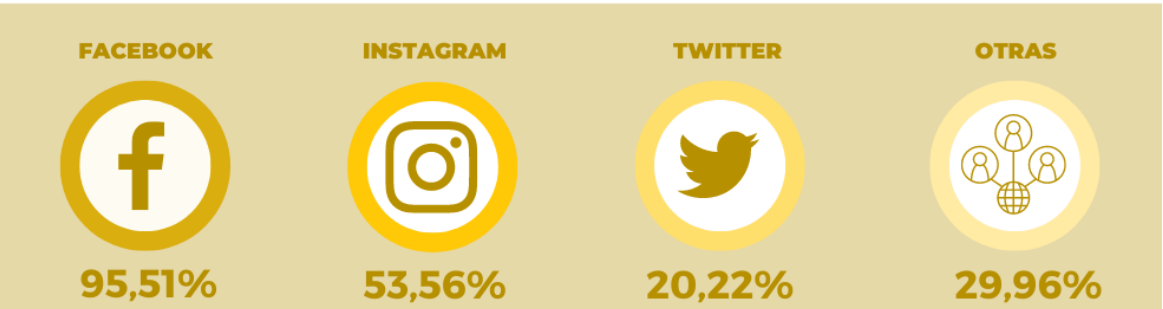
* Ficha Comercial de Google My Business

COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DEL HOGAR: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

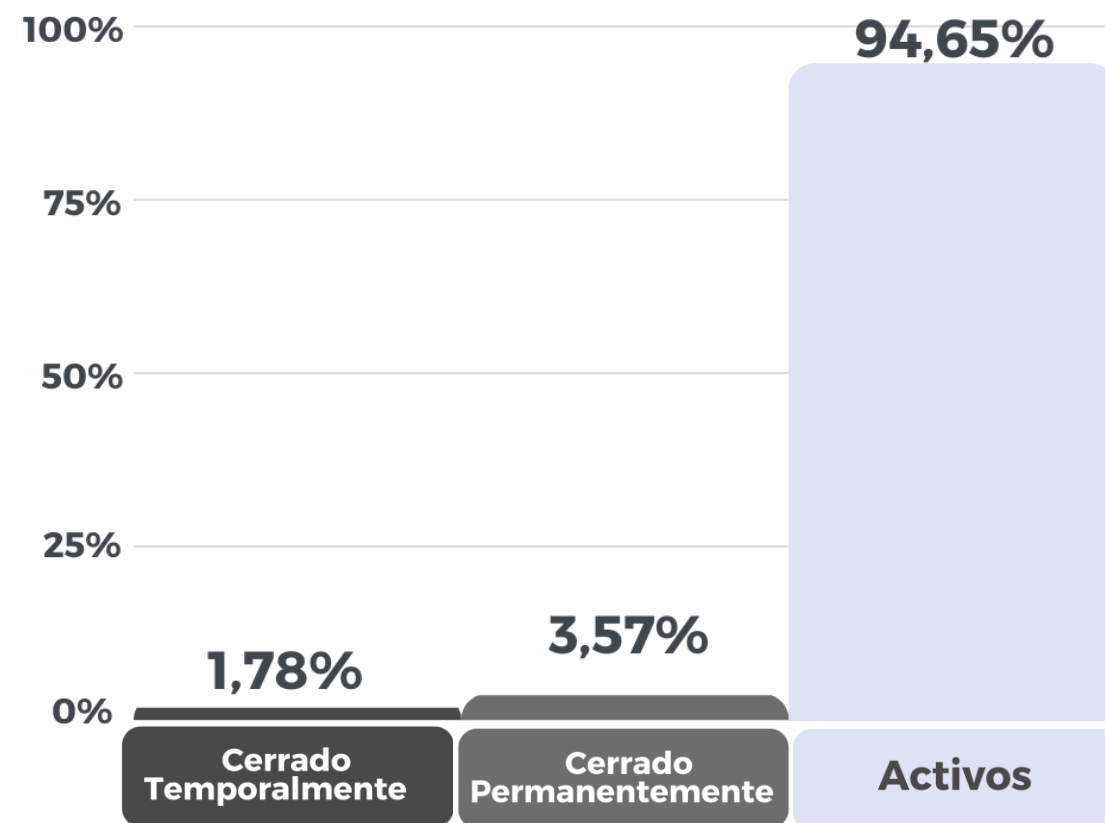
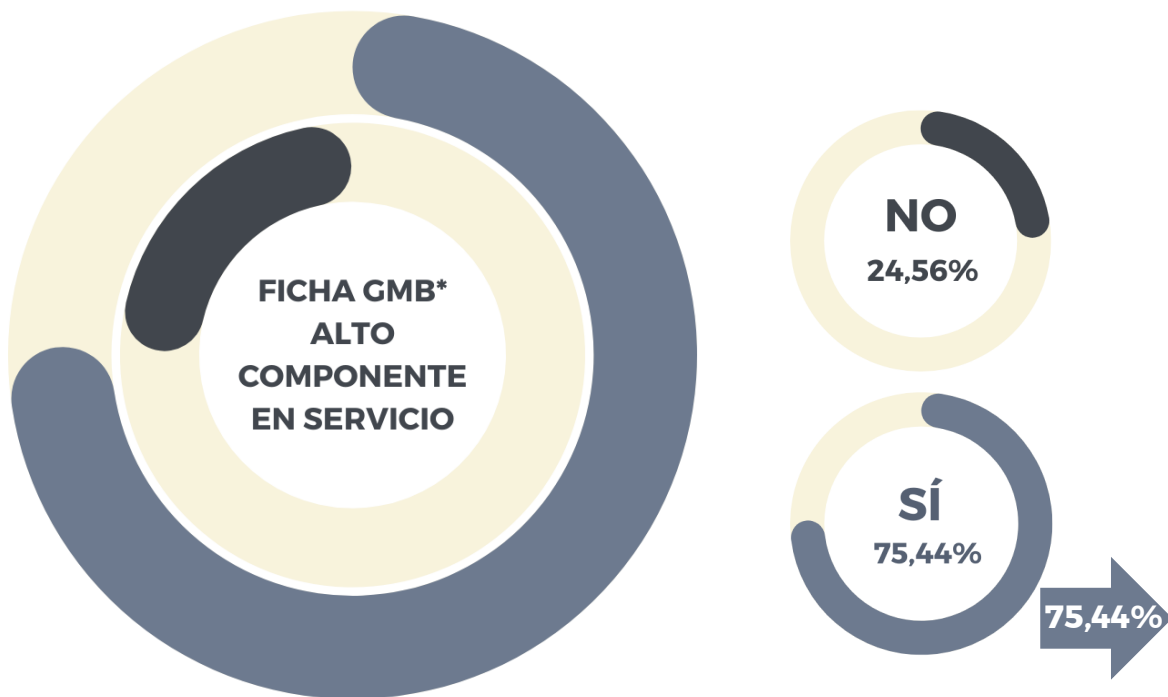
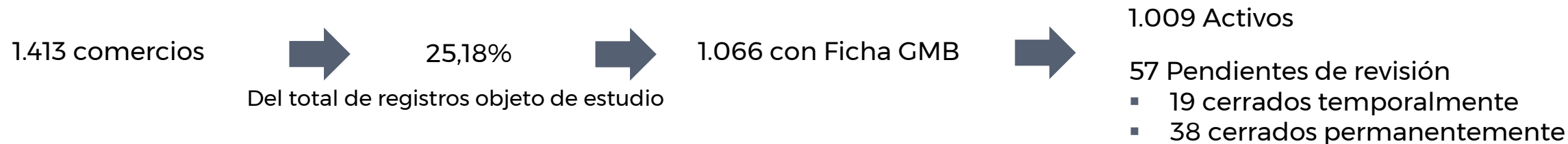
Para los 825 comercios objeto de estudio, la información comercial identificada, corresponde a:



¿QUÉ SE HA BUSCADO?	DETALLE DE LA BÚSQUEDA	N.º ESTABLECIMIENTOS	
		SÍ	NO
GMB (Google My Business)	Disponibilidad de ficha comercial: Sí /NO		
	Se incluyen en SÍ (cerrado temporalmente/cerrado permanentemente)	635	190
	Horario (Sí/No)	535	100
	Fotos Sí (interior/exterior/ambas) / No	578	57
	Artículos (Sí/No)	88	547
	Reseñas (Sí/No)	541	94
	Opiniones (Sí/No)	295	340
	Verificación (Sí/No)	152	483
Correo electrónico	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)	320	505
Teléfono	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)	567	258
Web	Nombre web	386	439
Tienda online	Si dispone de venta online a través de su web	165	221
Redes Sociales	Comercios con al menos una red social	267	558
	Facebook	255	570
	Instagram	143	682
	Twitter	54	771
	Otra red social	80	745



SUBSECTOR ALTO COMPONENTE DE SERVICIO: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

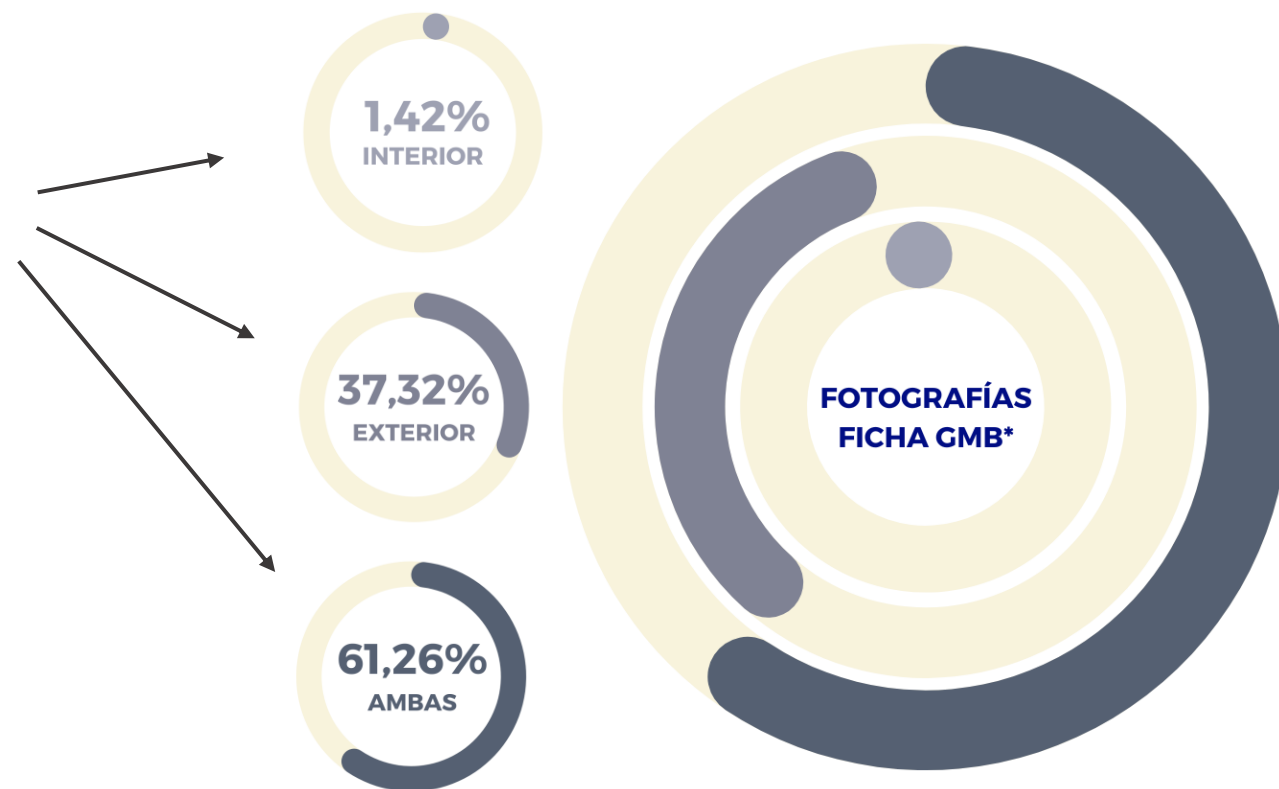
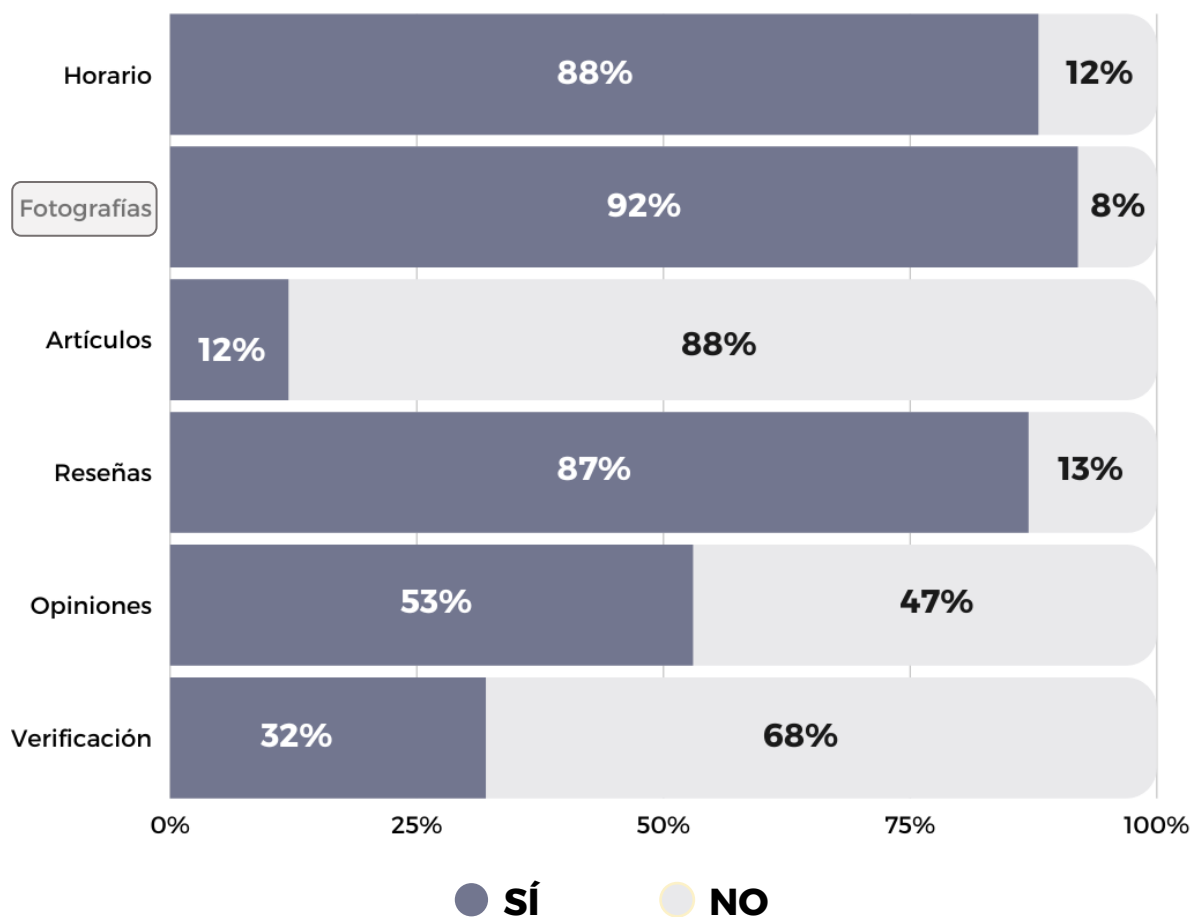


COMERCIO DE ALTO COMPONENTE DE SERVICIO: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.066 con Ficha GMB

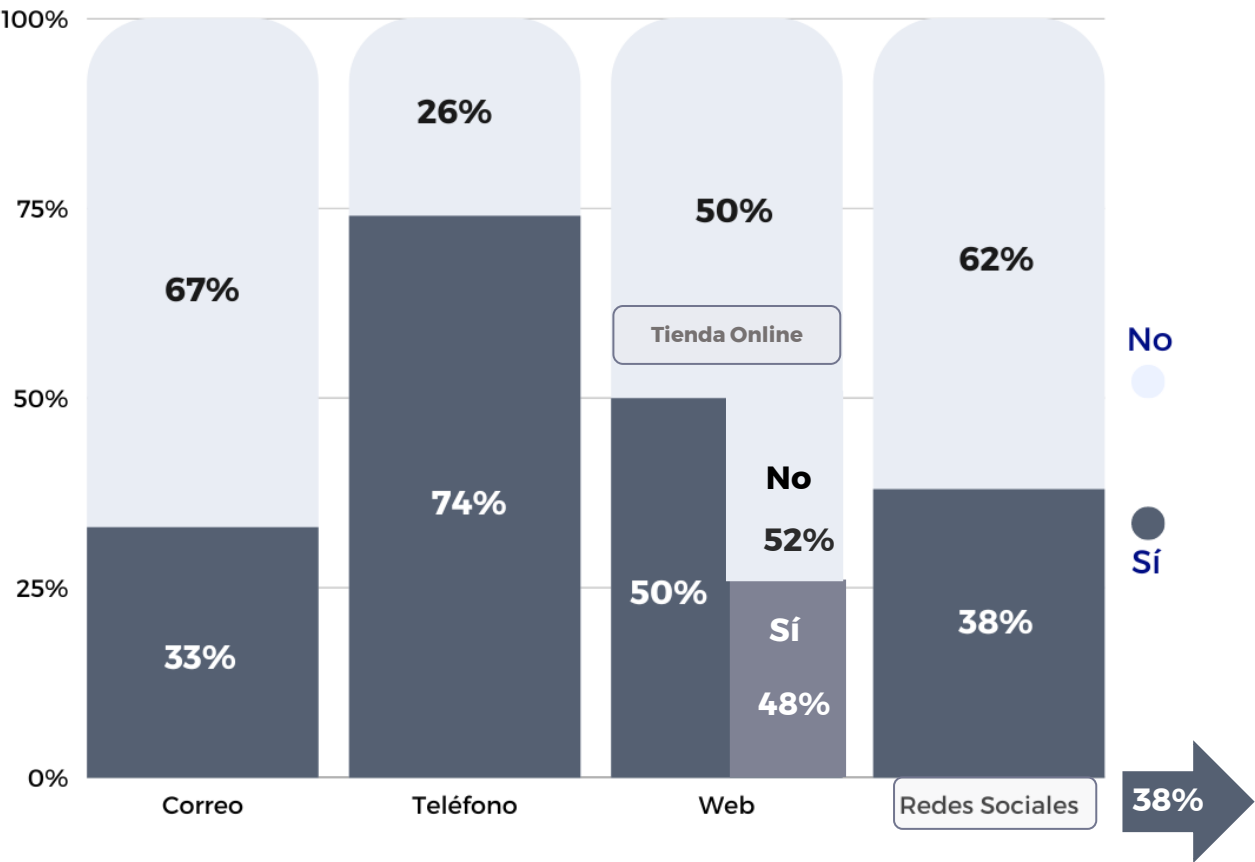


75,44% de los registros de comercio con alto componente de servicio

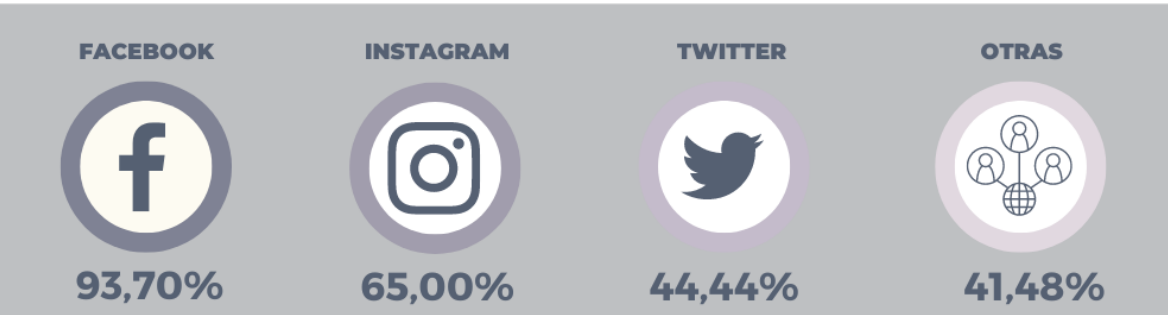


COMERCIO DE ALTO COMPONENTE DE SERVICIO: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

Para los 1.413 comercios objeto de estudio, la información comercial identificada, corresponde a:



¿QUÉ SE HA BUSCADO?	DETALLE DE LA BÚSQUEDA	N.º ESTABLECIMIENTOS	
		SÍ	NO
GMB (Google My Business)	Disponibilidad de ficha comercial: SÍ /NO		
	Se incluyen en SÍ (cerrado temporalmente/cerrado permanentemente)	1.066	347
	Horario (SÍ/No)	945	121
	Fotos SÍ (interior/exterior/ambas) / No	986	80
	Artículos (SÍ/No)	932	134
	Reseñas (SÍ/No)	937	129
	Opiniones (SÍ/No)	571	495
	Verificación (SÍ/No)	340	726
Correo electrónico	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)	471	942
Teléfono	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)	1.051	362
Web	Nombre web	706	707
Tienda online	Si dispone de venta online a través de su web	339	367
Redes Sociales	Comercios con al menos una red social	540	873
	Facebook	506	907
	Instagram	351	1.062
	Twitter	240	1.173
	Otra red social	224	1.189



DATOS RELEVANTES

DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL



73%

Es el subsector de alimentación el que dispone de una menor presencia digital a través de GMB. Pescaderías y ultramarinos son las actividades que disponen en un menor porcentaje de esta ficha comercial, que no alcanza al 50% de sus registros.

VISIBILIDAD DE ARTÍCULOS
EN FICHA COMERCIAL

11%

Si bien se ha detectado un aumento en la utilización de la ficha GMB como escaparate de los artículos en oferta, esta posibilidad sigue siendo la menos explotada para el conjunto del sector comercio. Las actividades de moda y complementos son las que realizan un mayor uso de esta herramienta digital.

RESEÑAS DE CLIENTES



84%

Los clientes que visitan los comercios mayoritariamente dejan su opinión en las diferentes actividades. Como excepción destacar las recogidas en Equipamiento del Hogar que muestra la mitad de reseñas respecto al resto de subsectores.

RESPUESTAS A LOS CLIENTES



48%

Respecto al feedback de los responsables del establecimiento, no llega al 50% el número de comerciantes que responden a las reseñas ofrecidas por sus clientes repartida de forma similar en todos los subsectores. El uso de la ficha GMB como canal de comunicación no se encuentra suficientemente explotada, en relación con el volumen de opiniones vertidas por los clientes.

PÁGINA WEB



43%

La presencia digital a través de una página web propia, supera en 4 puntos a los perfiles sociales abiertos por el comercio (RRSS). En este punto se deben destacar varias cuestiones que matizan los resultados:

- La dificultad de localizar las redes sociales bajo el nombre comercial del establecimiento (en ocasiones figuran con su usuario personal).
- La presencia de webs, plantillas básicas creadas desde el “perfil de empresa” de Google My Business.
- Presencia digital de las grandes cadenas: la recogida de información de todos los registros del comercio minorista implica recabar datos de las grandes cadenas. Esta situación distorsiona los resultados para el comercio local. Como ejemplo se destaca: De los 5.612 registros buscados 601 son de alimentación de los cuales más de la mitad 322 pertenecen a 13 empresas diferentes que comparten Web y RRSS con sus diferentes puntos de venta.

REDES SOCIALES



39%

El subsector de Eq. de la Persona con un 56% es el que cuenta con mayor presencia en las RRSS. Facebook con más de un 90% (para el 39% que cuentan con perfiles activos) es sin duda la Red Social más utilizada seguida de Instagram alcanzando hasta un 66% de presencia en moda, calzado y complementos seguida de comercios con Alto componente de Servicio con un 65%.