

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

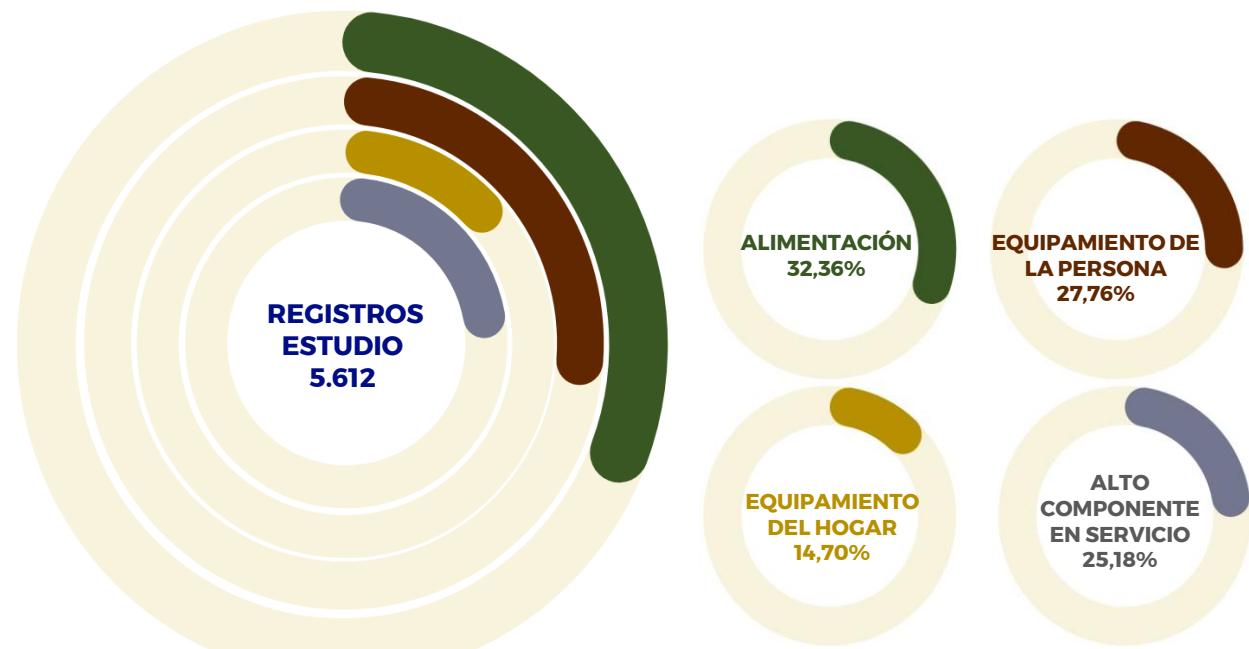
N.º de comercios objeto de búsqueda digital

5.612 comercios



% sobre comercio Bizkaia ⁽²⁾

42%

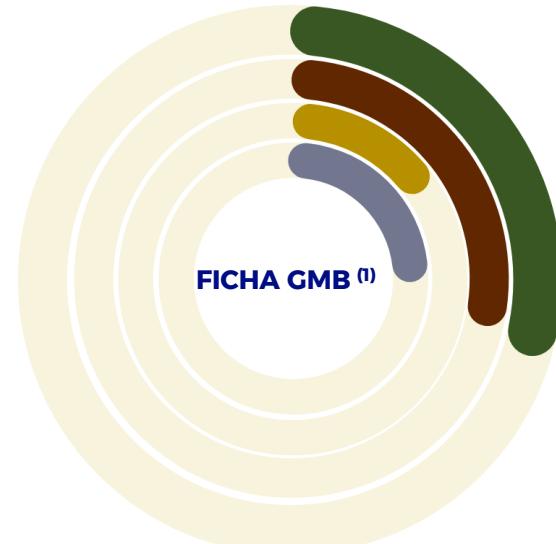


⁽²⁾ % sobre comercio Bizkaia (13.363 puntos de venta) según actualizaciones GiscomBizkaia 2020- 2018 y Eustat 2018 para aquellos municipios no incluidos en Giscom.

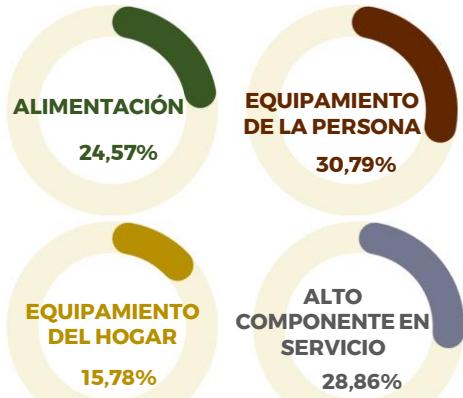
Se destaca para el subsector de alimentación, la presencia en esta muestra de un elevado número de puntos de venta pertenecientes a grandes cadenas de distribución, que cuentan con una web única y RRSS.

IDENTIFICACIÓN DE LA PRESENCIA DIGITAL

4.101 comercios disponen de Ficha GMB ⁽¹⁾



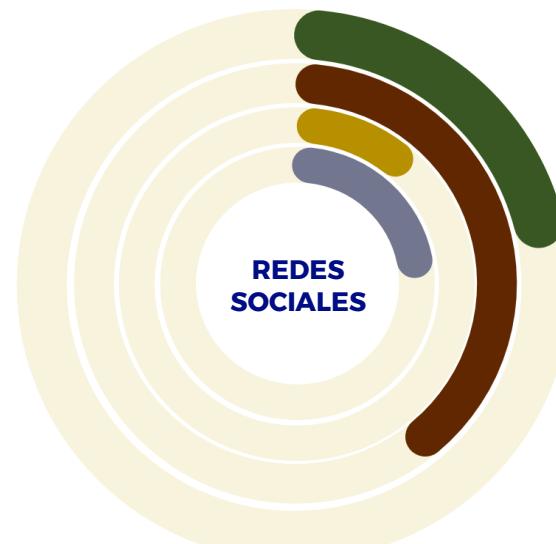
WEB



2.446 comercios tienen página web



2.170 comercios cuentan con algún perfil en RRSS



**COMERCIO DE BIZKAIA: DISPONIBILIDAD DE FICHA
COMERCIAL DIGITAL GMB**

5.612 comercios



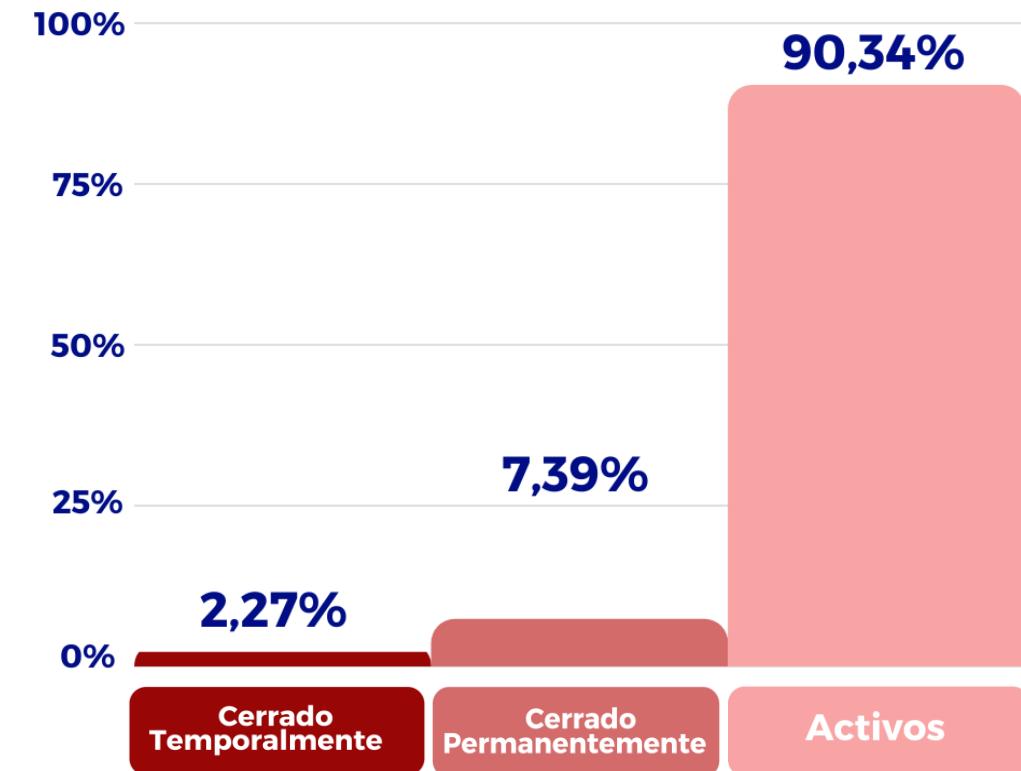
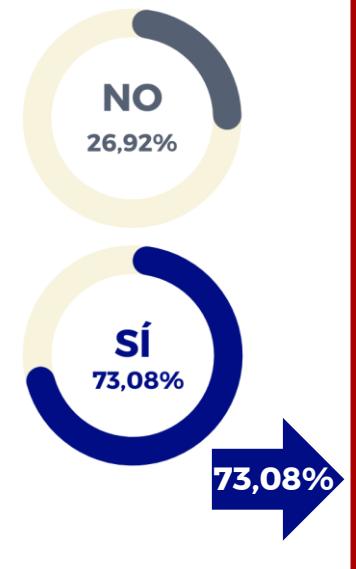
4.101 con Ficha GMB



3.705 Activos

396 Pendientes de revisión

- 93 cerrados temporalmente
- 303 cerrados permanentemente

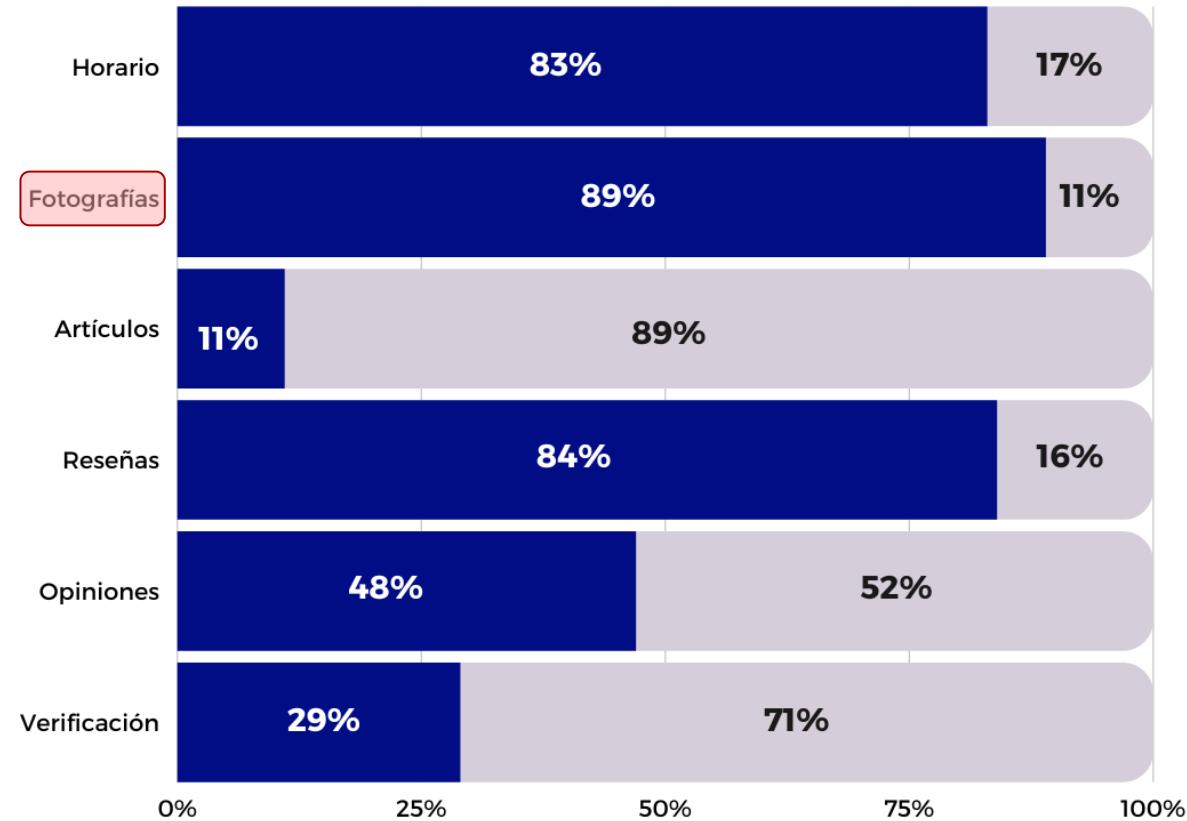


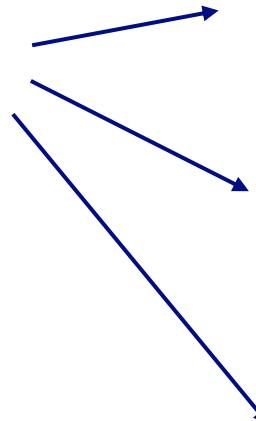
COMERCIO DE BIZKAIA: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

4.101 con Ficha GMB



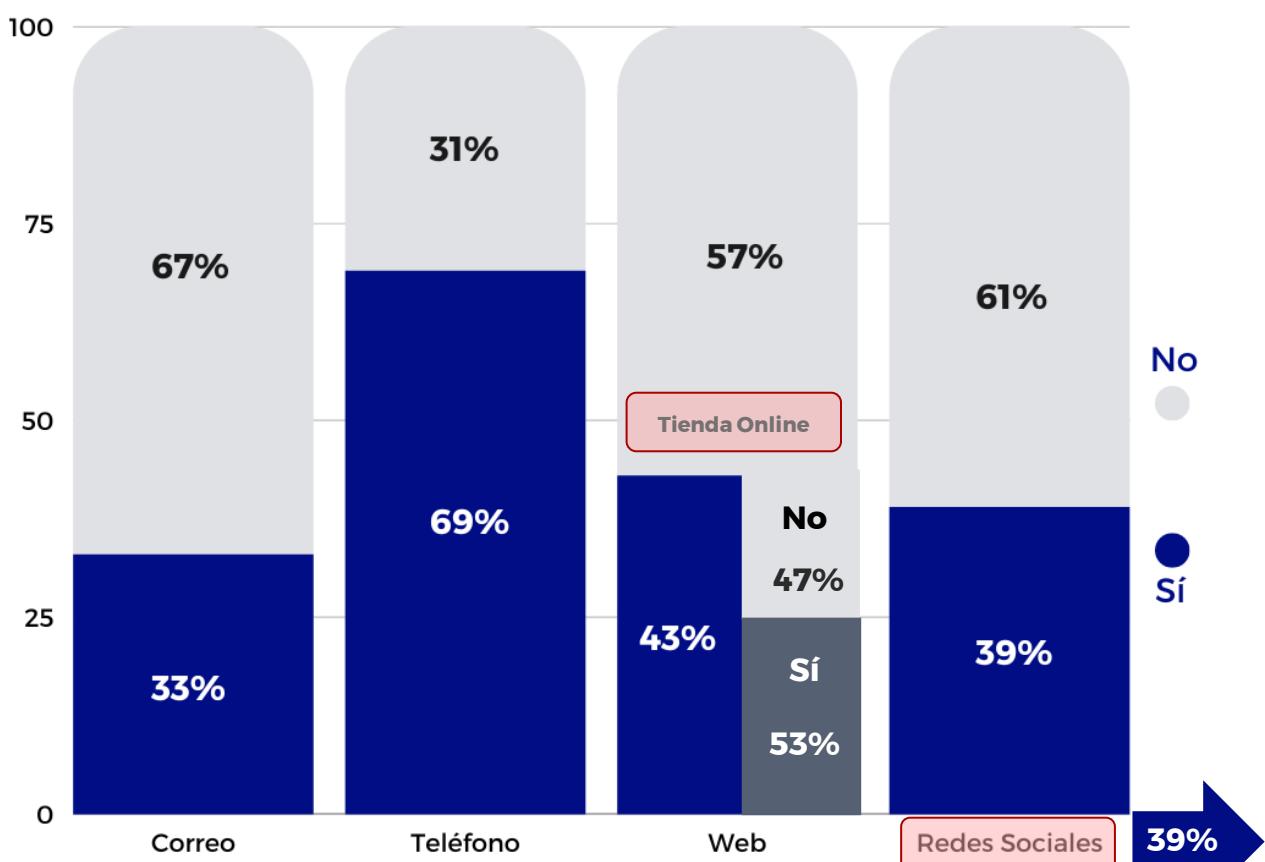
73,08%


● SÍ

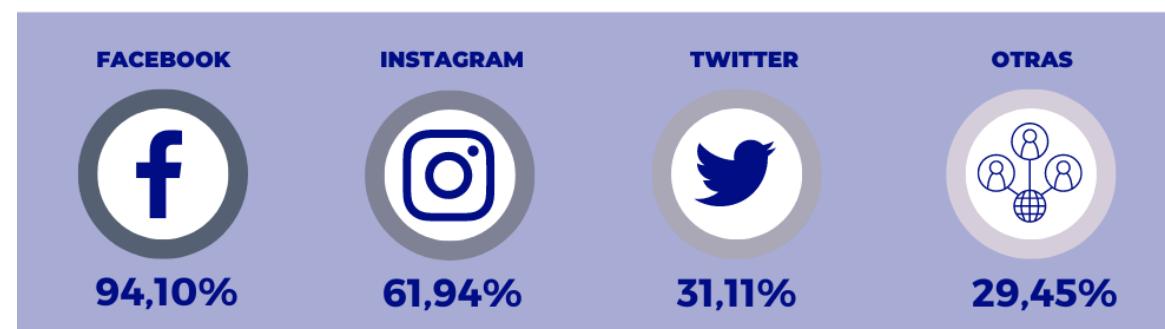
● NO


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		
	Se incluyen en Sí (cerrado temporalmente /cerrado permanentemente)		4.101 1.511
	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
Correo electrónico	Opiniones (Sí/No)		1.954 2.147
	Verificación (Sí/No)		1.174 2.927
	Correo electrónico (uno o varios por establecimiento)		1.826 3.786
	Teléfonos (uno o varios por establecimiento)		3.857 1.755
	Nombre web		2.446 3.166
	Si dispone de venta online a través de su web		1.290 1.156
Web	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
Redes Sociales			



SUBSECTOR ALIMENTACIÓN: DISPONIBILIDAD DE FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.816 comercios



32,36%



1.220 con Ficha GMB



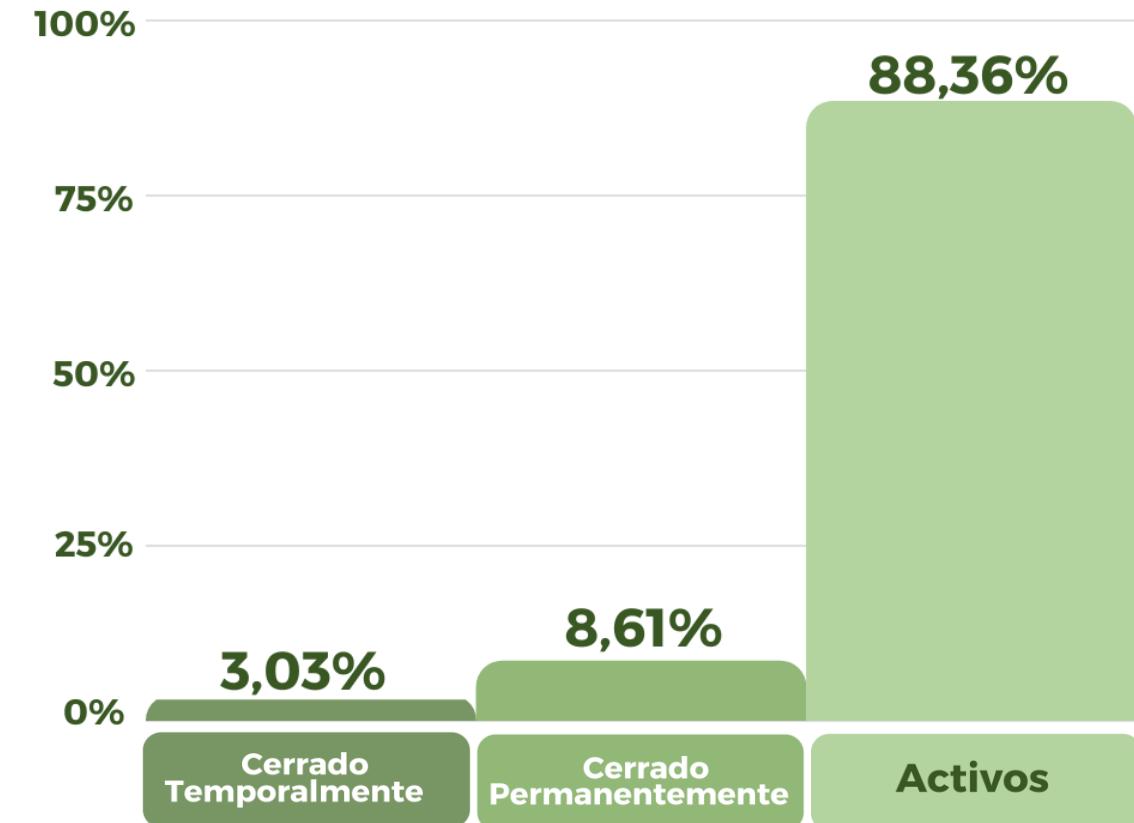
1.078 Activos

142 Pendientes de revisión

- 37 cerrados temporalmente
- 105 cerrados permanentemente



67,18%

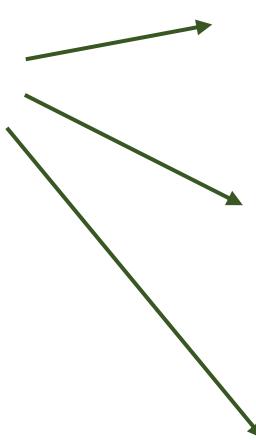
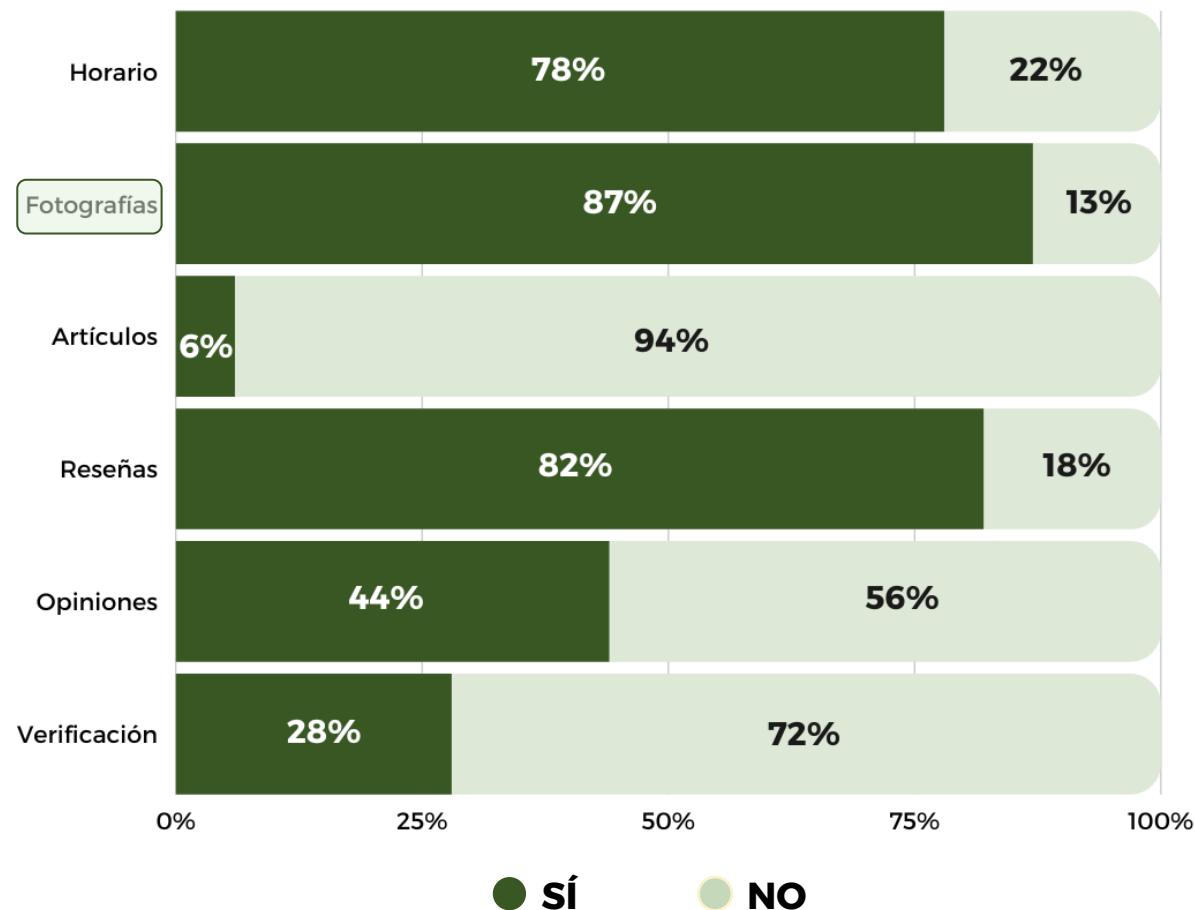


COMERCIO DE ALIMENTACIÓN: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.220 con Ficha GMB

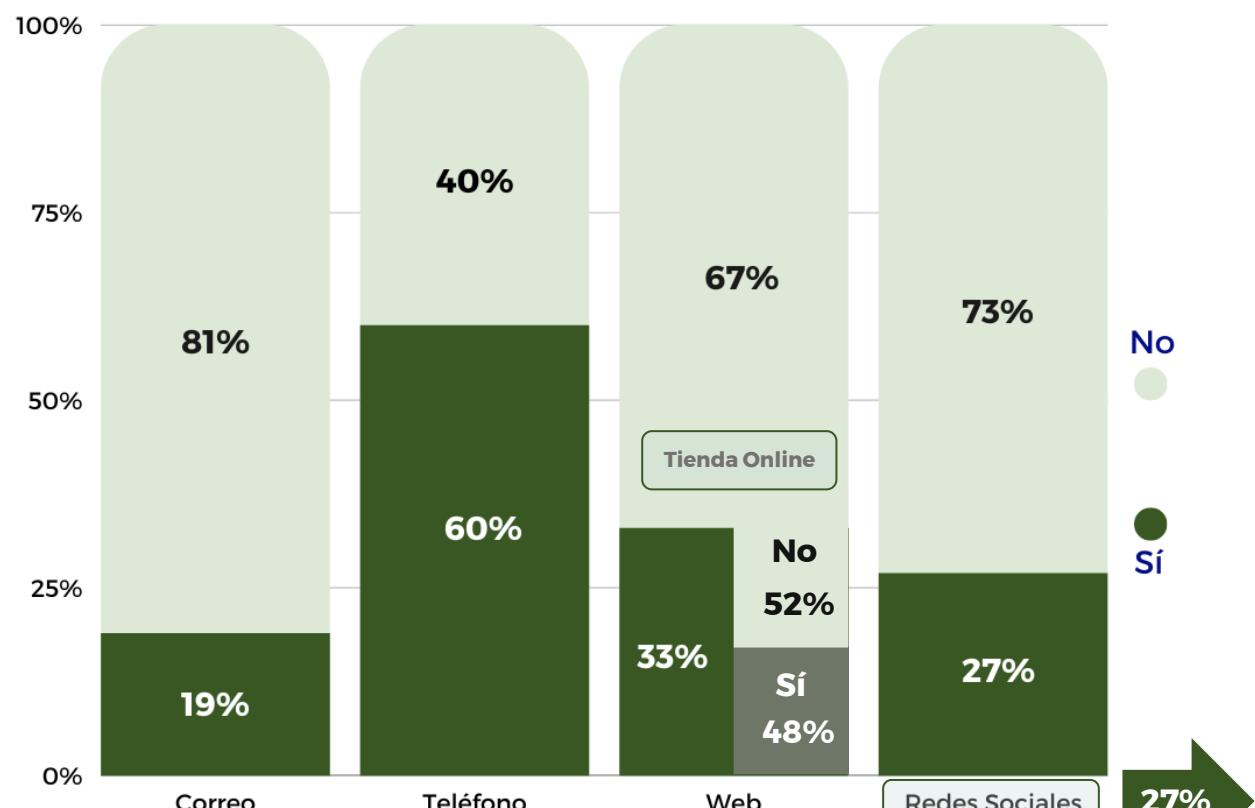


67,18% de los registros de alimentación

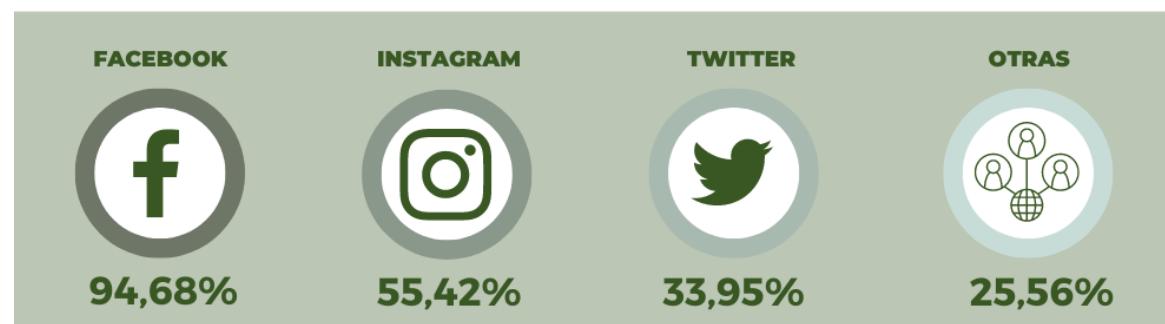


COMERCIO DE ALIMENTACIÓN: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

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		1.220 596
	Se incluyen en Sí (cerrado temporalmente/cerrado permanentemente)		
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

1.558 comercios



27,76%



1.180 con Ficha GMB

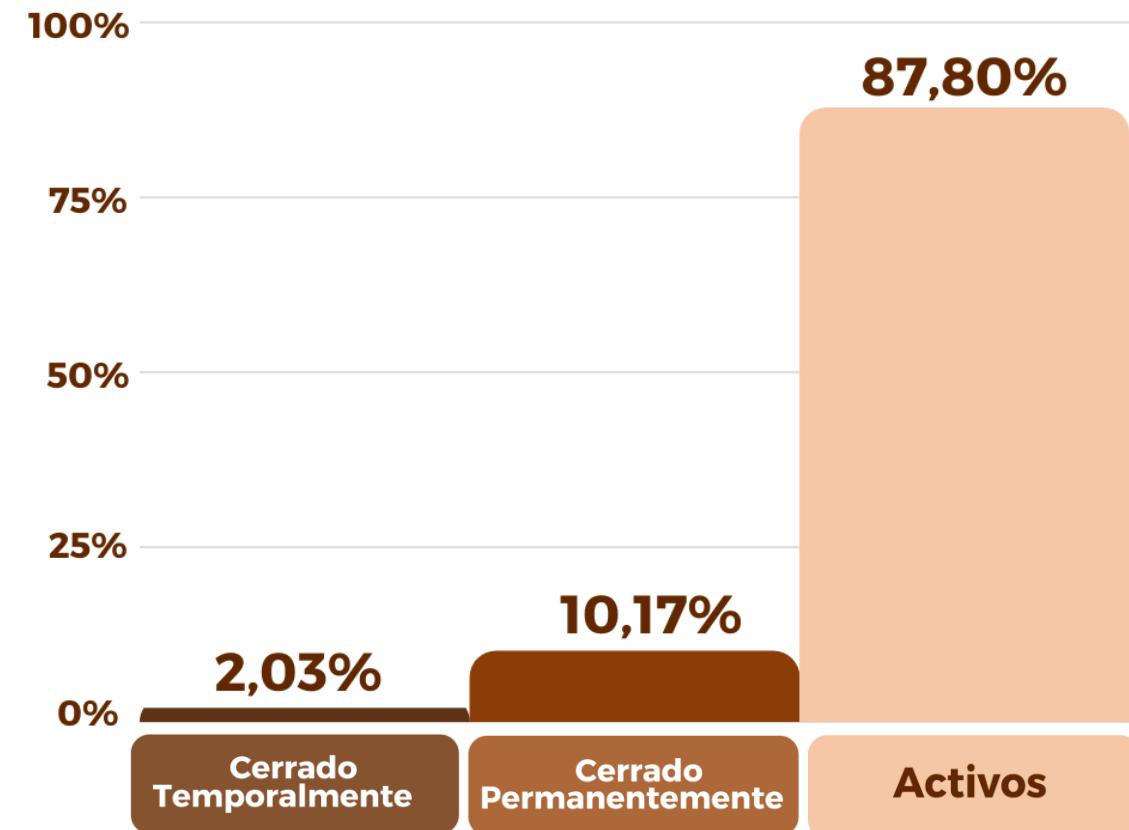


1.036 Activos

144 Pendientes de revisión

- 24 cerrados temporalmente
- 120 cerrados permanentemente

Del total de registros objeto de estudio

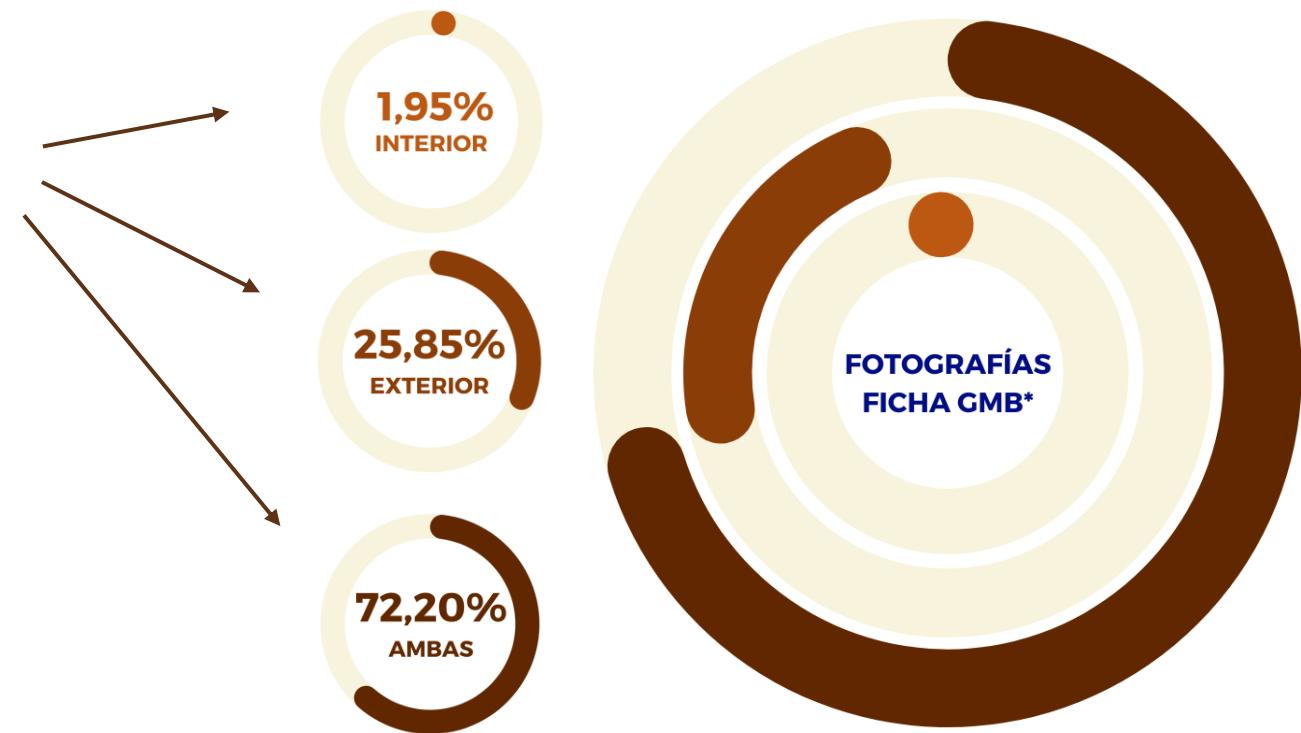
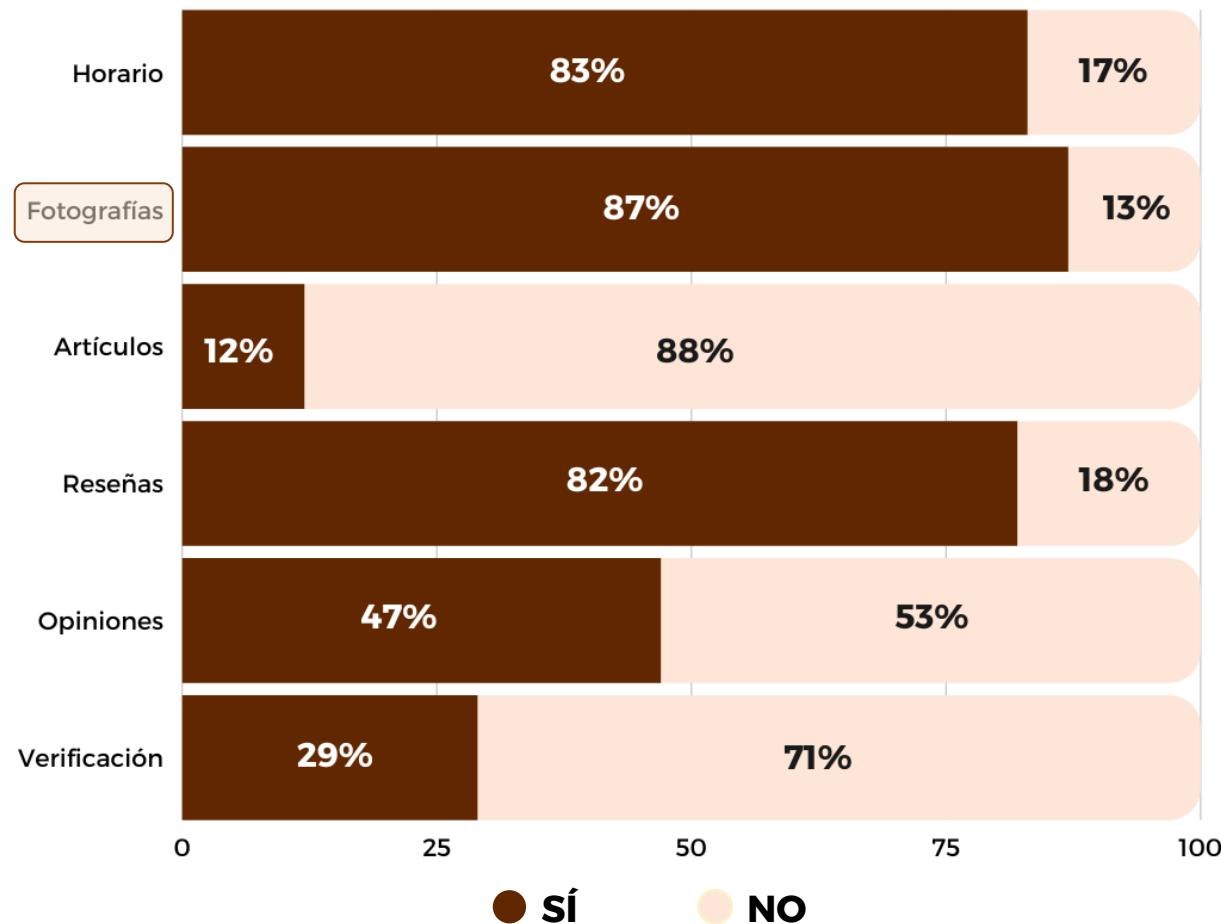


COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.180 con Ficha GMB

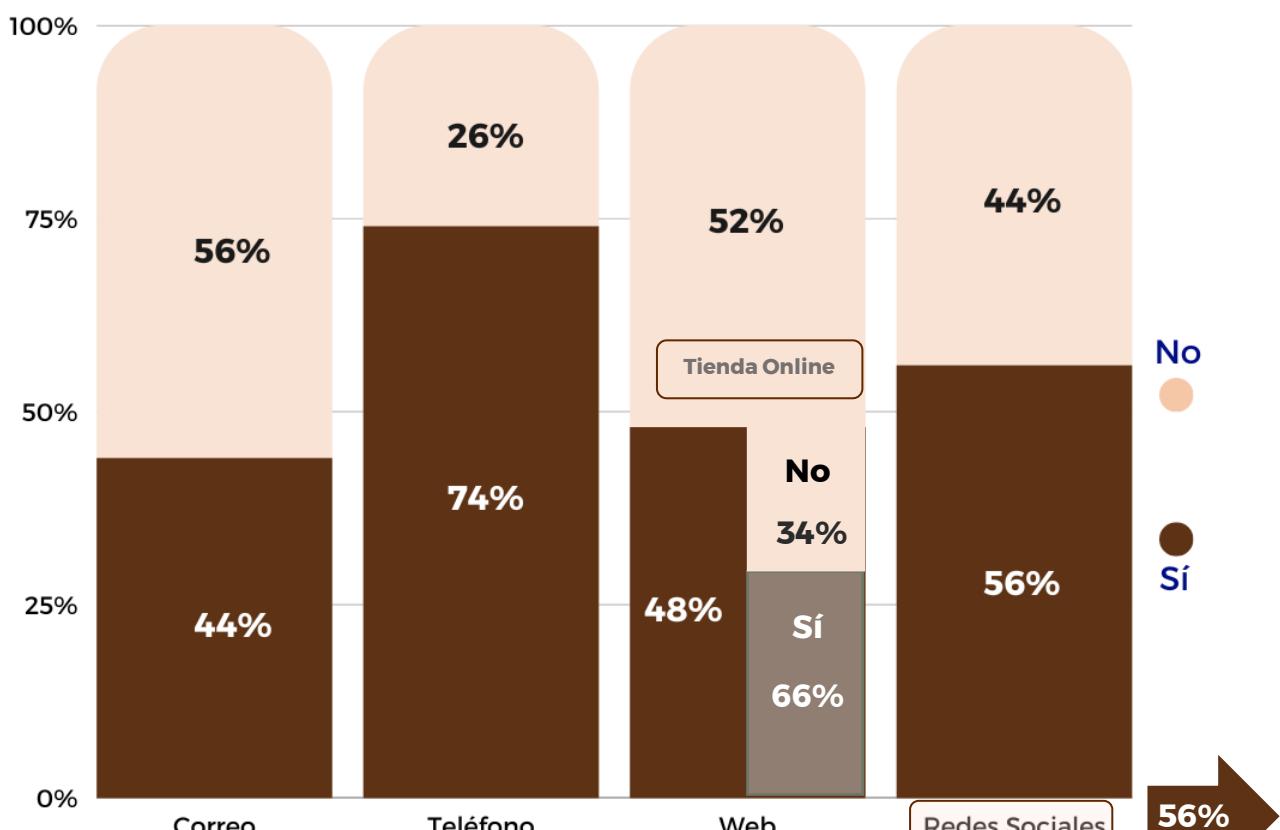


75,74% de los registros de equipamiento de la persona

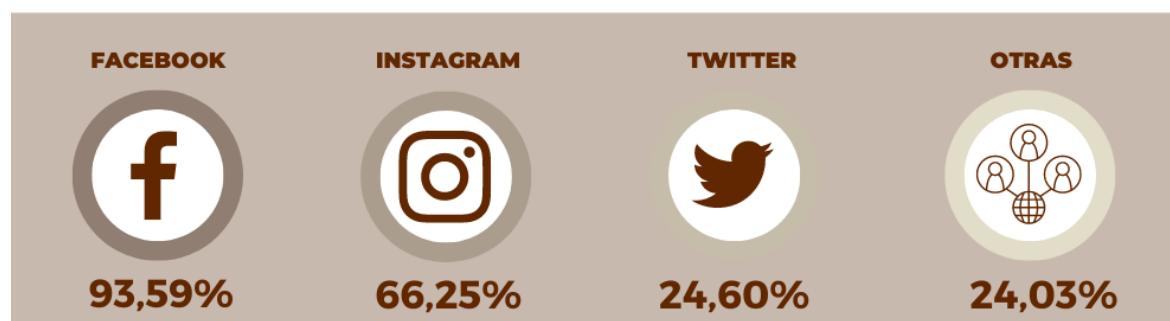


COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DE LA PERSONA: DATOS DE CONTACTO COMERCIAL LOCALIZADOS EN EL MEDIO DIGITAL

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**

825 comercios



14,70%



635 con Ficha GMB

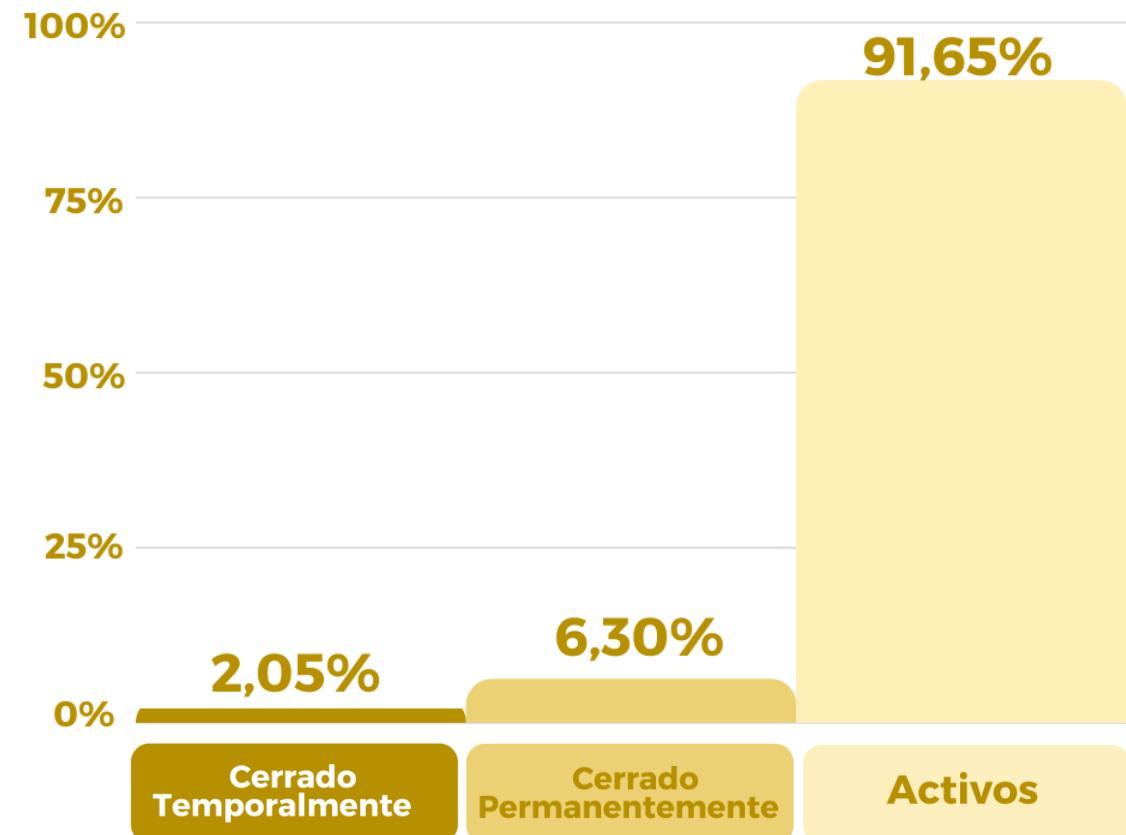


582 Activos

53 Pendientes de revisión

- 13 cerrados temporalmente
- 40 cerrados permanentemente

Del total de registros objeto de estudio

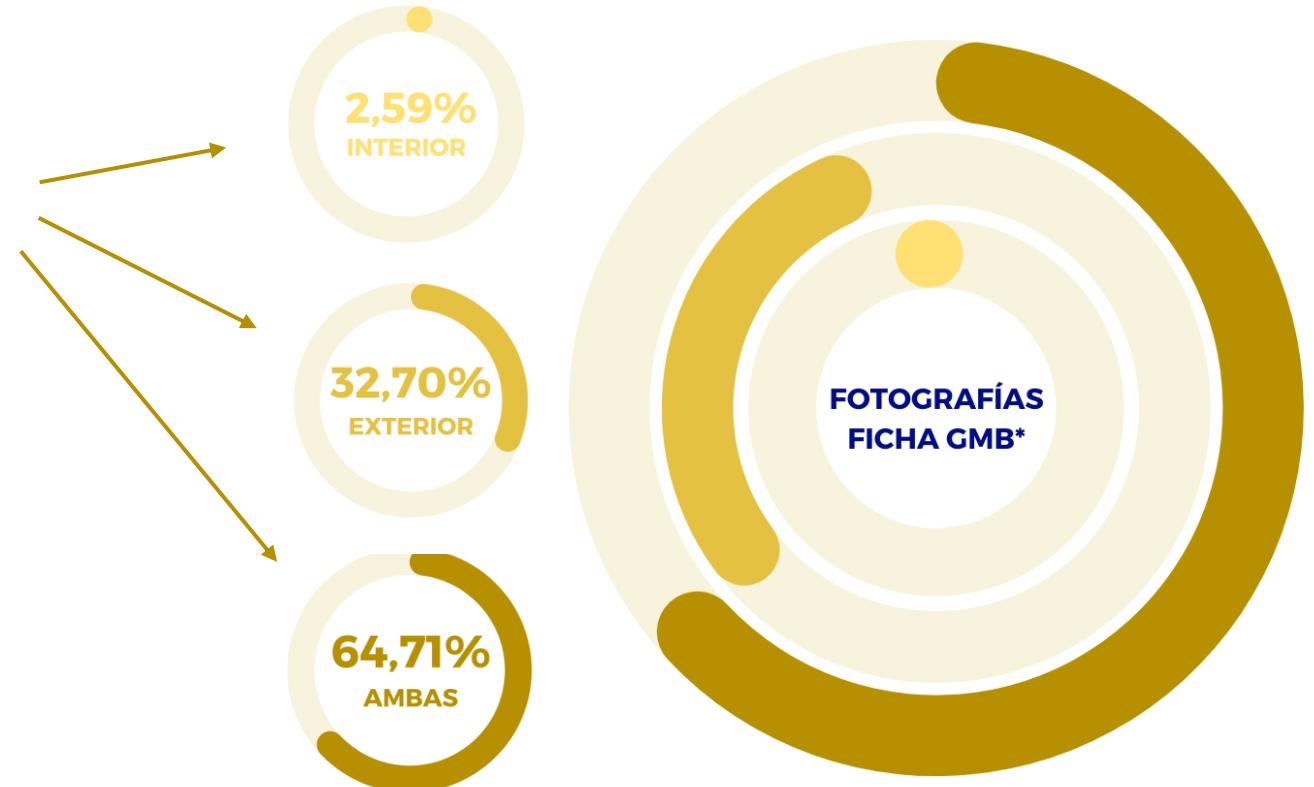
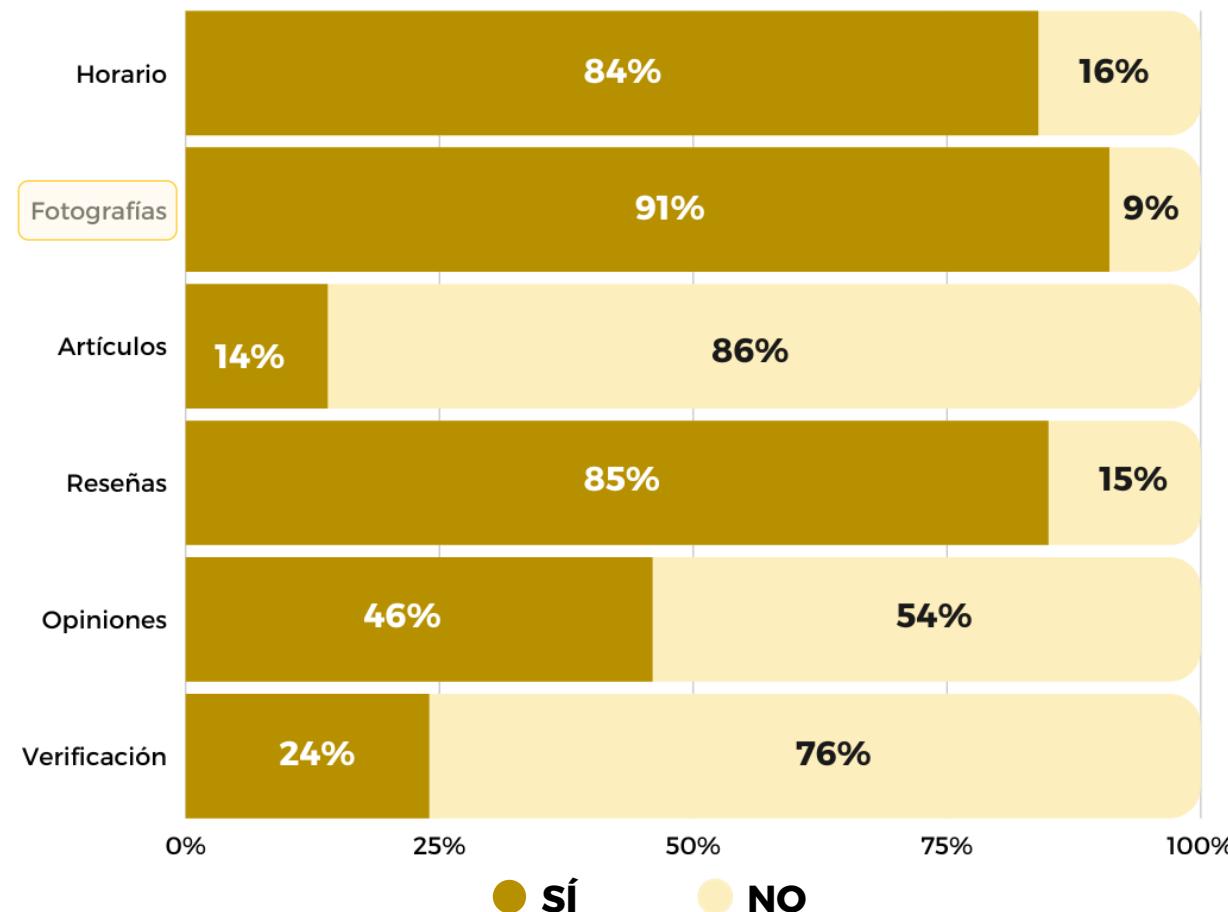


COMERCIO DE EQUIPAMIENTO DEL HOGAR: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

635 con Ficha GMB

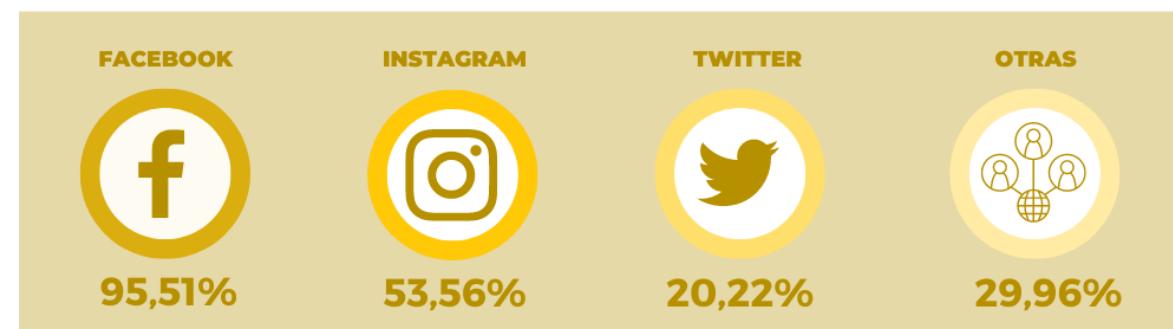
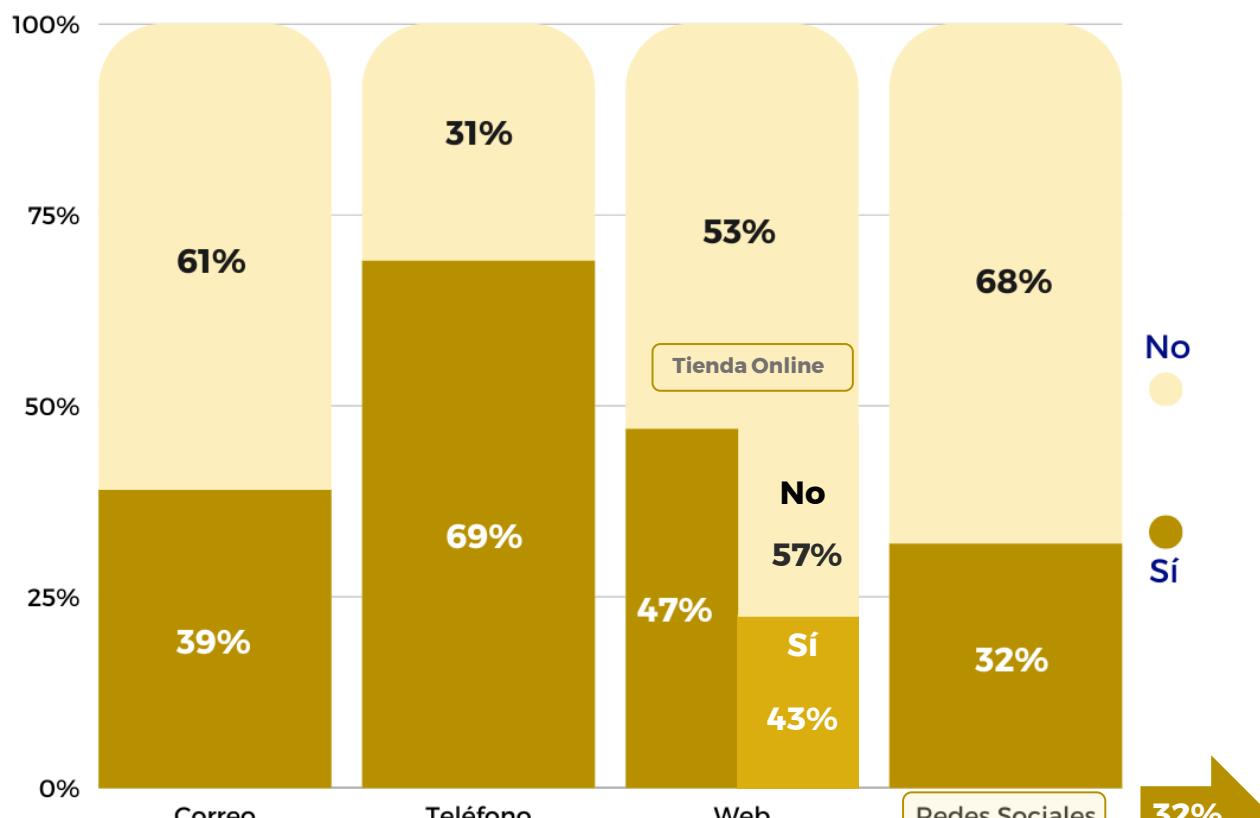


76,97% de los registros de equipamiento del hogar



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

1.413 comercios



25,18%



1.066 con Ficha GMB

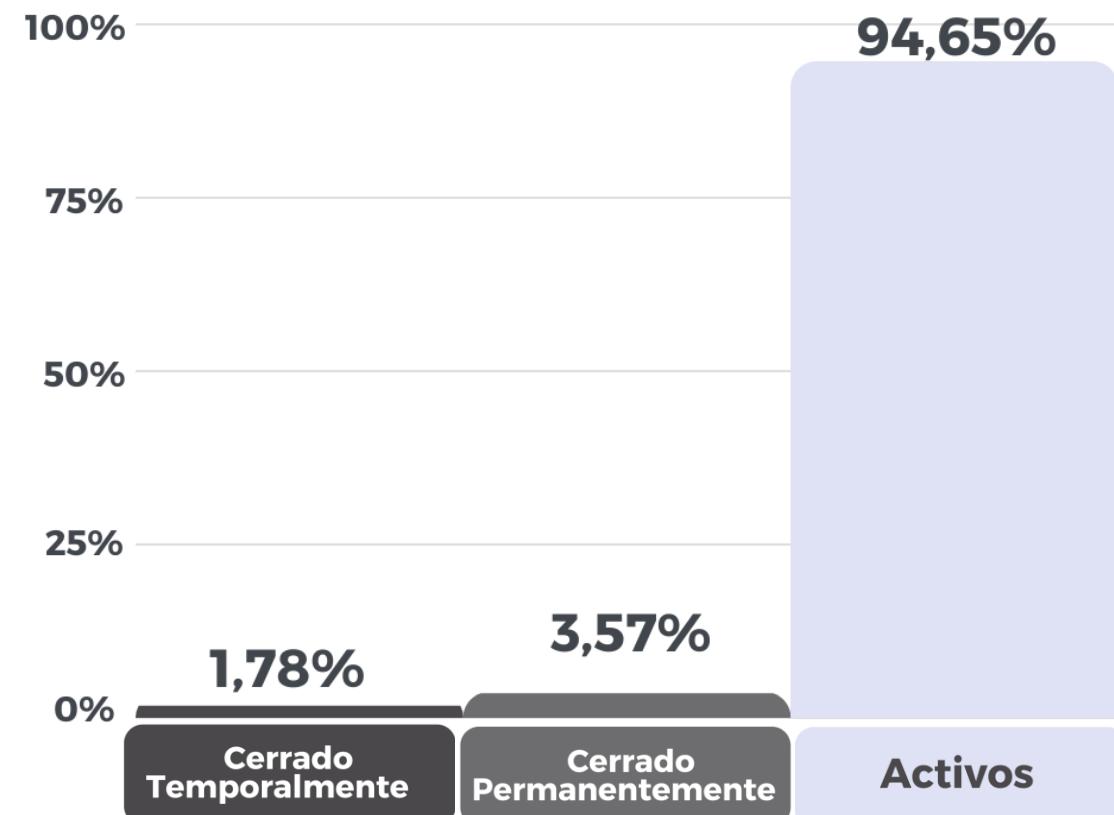


1.009 Activos

57 Pendientes de revisión

- 19 cerrados temporalmente
- 38 cerrados permanentemente

Del total de registros objeto de estudio

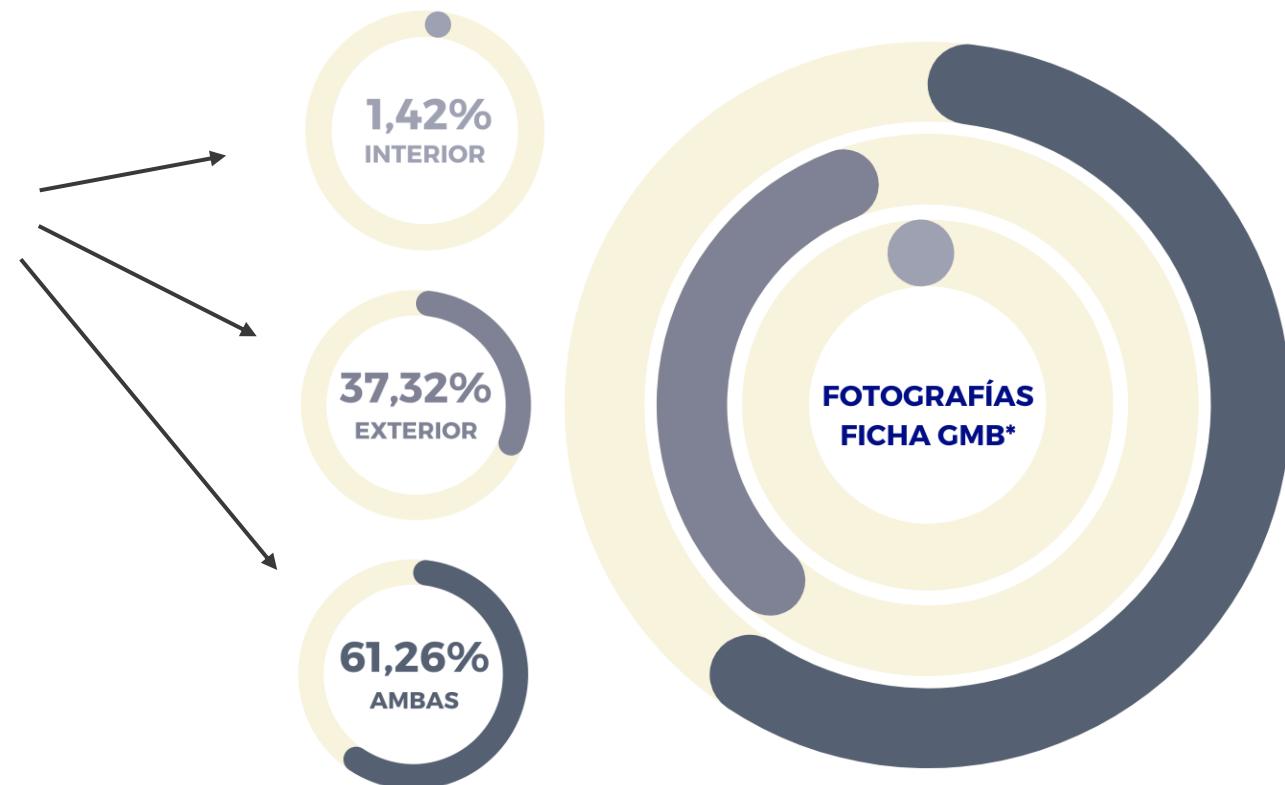
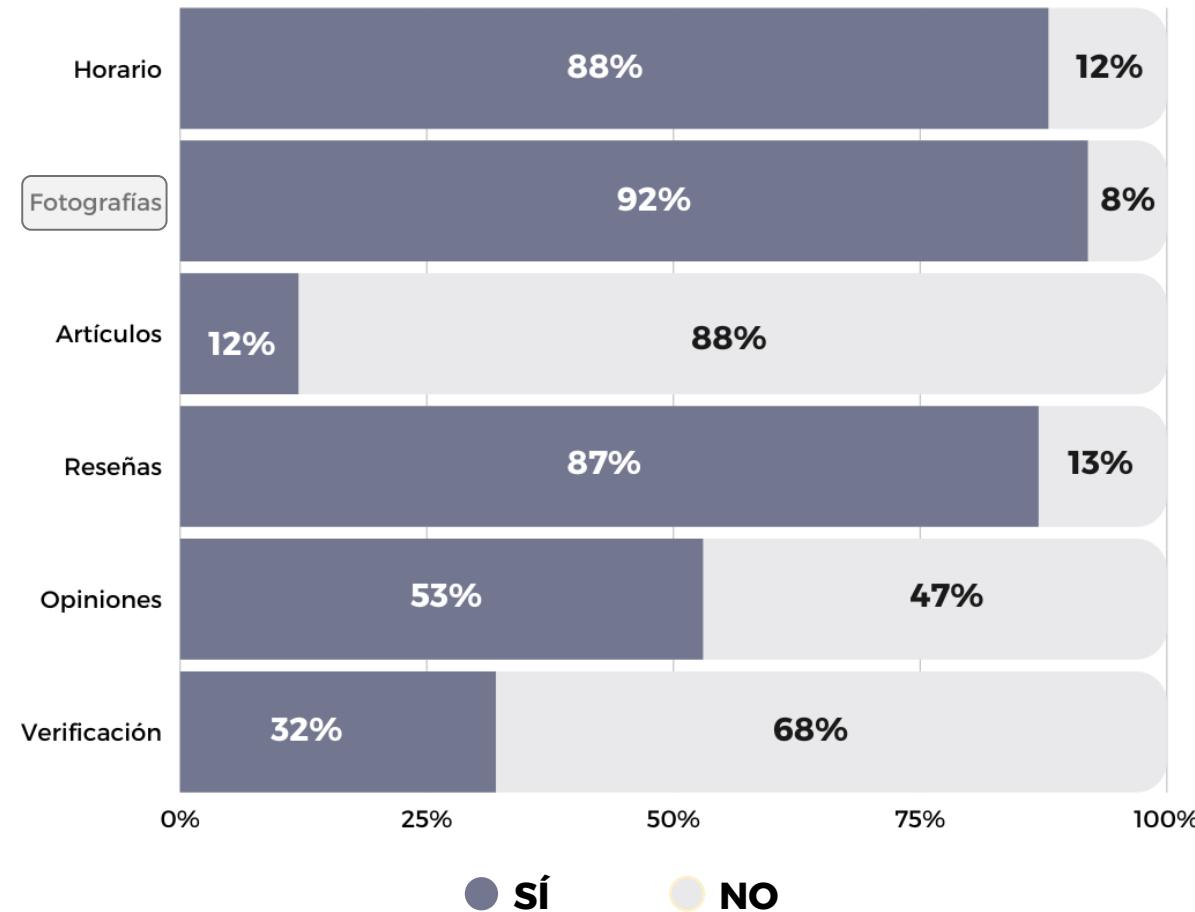


COMERCIO DE ALTO COMPONENTE DE SERVICIO: INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FICHA COMERCIAL DIGITAL GMB

1.066 con Ficha GMB

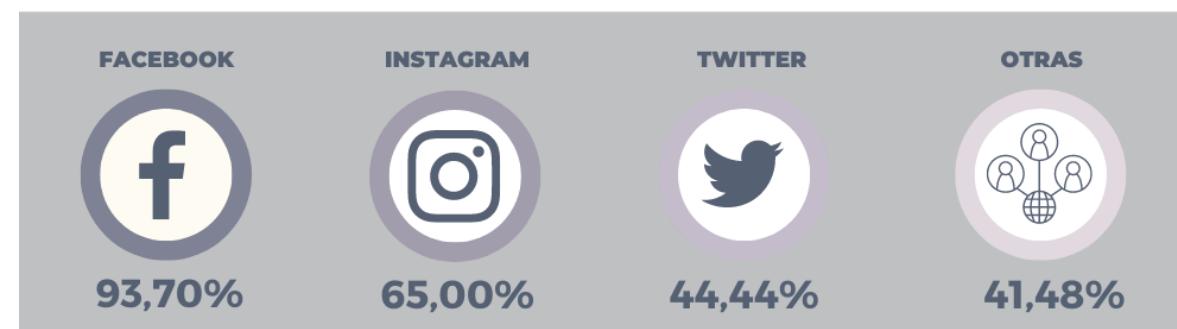
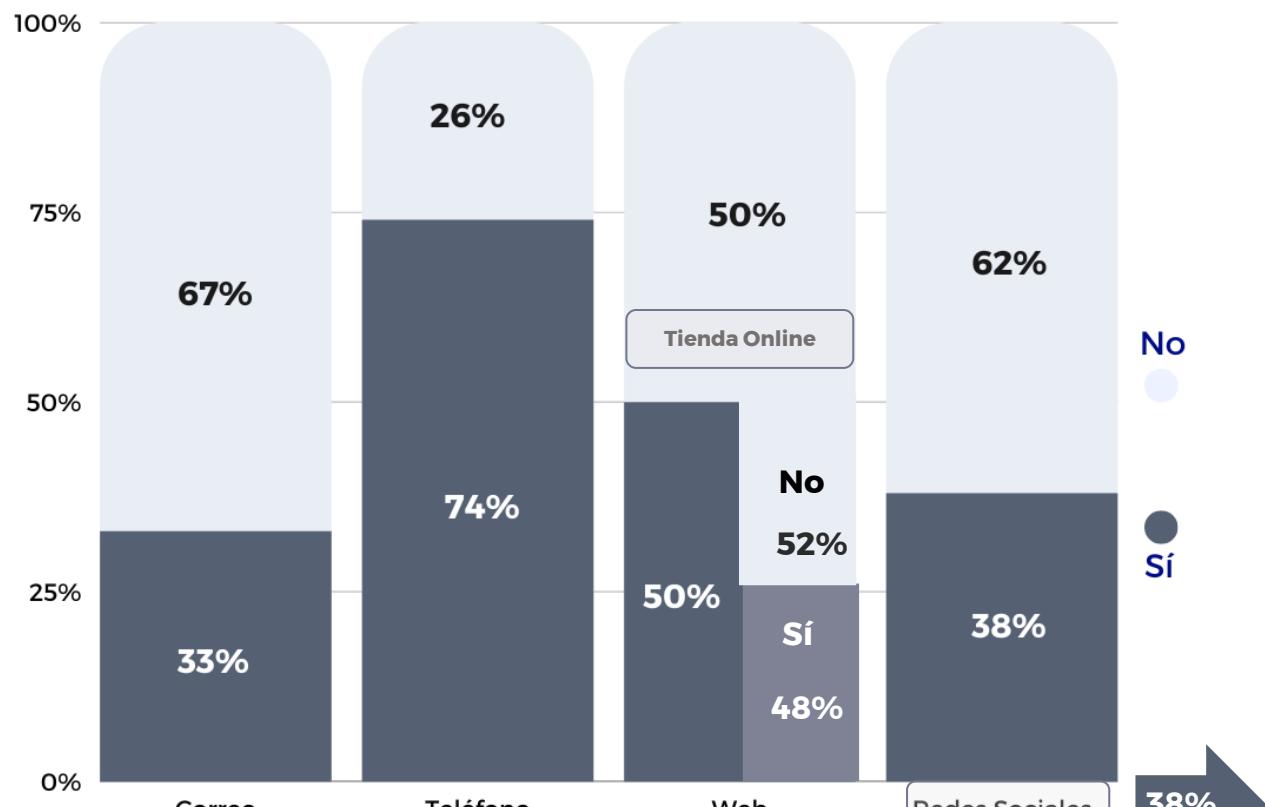


75,44% de los registros de comercio con alto componente de servicio



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
Correo electrónico	Verificación (Sí/No)		340 726
	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.

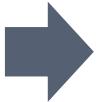
RESPUESTAS A LOS CLIENTES



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%.