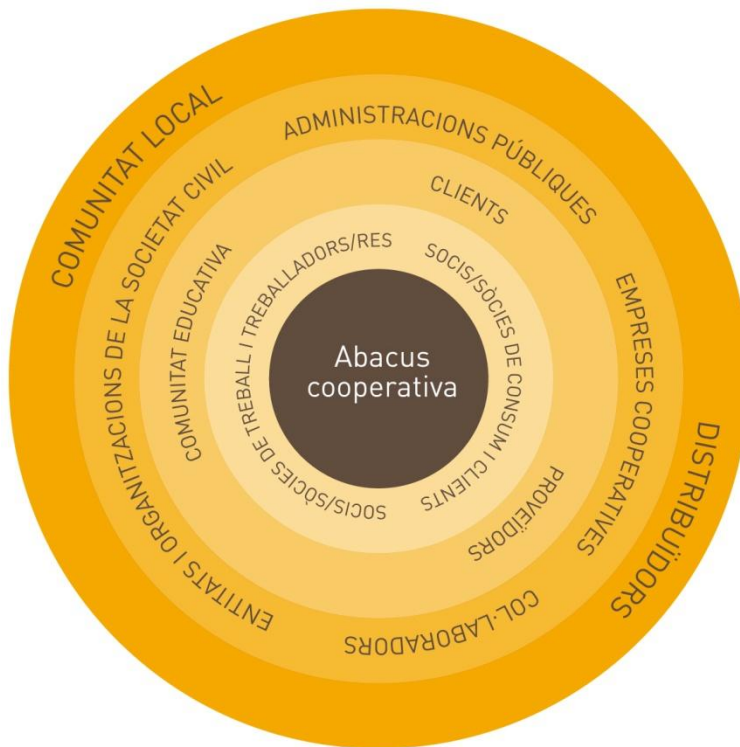


DIÀLEG I TRANSPARÈNCIA AMB ELS GRUPS D'INTERÈS



Mapa dels grups d'interès



IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

- **Socis i sòcies de consum** - Són el col·lectiu fundacional d'Abacus i la seva raó de ser. Juntament amb els socis i sòcies de treball, són els propietaris de la cooperativa. La seva participació i implicació comprèn des de la compra de béns a Abacus fins a la participació més activa en els òrgans socials de la cooperativa.
- **Socis i sòcies de treball** - Són un públic clau. Són propietaris de la cooperativa i els responsables de mantenir l'activitat i de donar servei als socis de consum i clients. La seva participació s'articula en les assemblees, el Consell Social i el Consell Rector.
- **Treballadors i treballadores** - Tot i que encara no són socis de la cooperativa, comparteixen amb els socis i sòcies de treball la responsabilitat en el manteniment de l'activitat. Una bona part de treballadors i treballadores de la cooperativa, si ho desitgen, poden optar a ser socis i sòcies de treball al cap d'un temps de pertànyer a l'organització.

- **Clients** - Són totes les persones, entitats o empreses que escullen els establiments d'Abacus per comprar, aprofitant els nostres criteris de selecció de producte –ja sigui a través de les botigues o bé per via telemàtica. La relació que s'estableix entre Abacus i els clients és de confiança. Una bona part d'ells, a més, acaben esdevenint socis i sòcies de consum.
- **Proveïdors** - Abacus ha establert uns lligams molt estrets amb els proveïdors, basats en la confiança, la seriositat i el rigor. L'objectiu és que participin en l'oferta per als socis i sòcies de productes del seu interès, que compleixin els paràmetres de qualitat i que siguin fidels als valors que els socis i sòcies de consum demanen.
- **Comunitat educativa** - El projecte Abacus va sorgir d'un grup de mestres compromesos amb la renovació pedagògica. Els membres d'aquest col·lectiu, siguin o no socis, continuen sent un dels pilars fonamentals de la cooperativa, que orienta bona part de l'activitat a satisfer les seves necessitats.
- **Entitats i organitzacions de la societat civil** - La xarxa social dels territoris on Abacus és present és clau en el desenvolupament de la cooperativa, i molt especialment totes aquelles organitzacions amb què compartim valors i una manera d'entendre la societat. Amb aquestes entitats realitzem activitats sinèrgiques per sumar esforços i assolir els objectius comuns.
- **Col·laboradors** - És un grup heterogeni d'empreses, professionals i entitats que presten el servei o ofereixen el seu producte a la cooperativa i que impulsen, conjuntament amb aquesta, activitats diverses. La relació amb aquest col·lectiu és molt estreta i es basa també en la confiança i en el fet de compartir valors i objectius.
- **Administracions públiques** - Abacus manté una estreta relació amb diferents administracions per tal de generar sinergies derivades de la vessant més social de l'activitat. Tant en l'àmbit autonòmic com en el local, Abacus posa a disposició de les diferents administracions el coneixement i l'experiència en el món educatiu, cultural i de l'economia social. Aquesta relació es fa palesa amb la signatura d'acords i convenis.
- **Empreses cooperatives** - Per Abacus, el cooperativisme no és només una forma de gestió empresarial, sinó també una manera d'entendre el món. L'estreta relació amb altres cooperatives, especialment amb les catalanes, ens permet assolir un dels nostres objectius corporatius: promoure els valors que s'associen al cooperativisme i impulsar l'economia social.
- **Comunitat local** - L'entorn immediat de cada establiment Abacus és molt important. La interacció contínua amb la comunitat permet conèixer-nos millor i proporcionar-los un servei eficient i de qualitat.
- **Distribuïdors** - L'activitat de la cooperativa es desenvolupa de forma sinèrgica amb un ventall d'empreses i de distribuïdors que serveixen productes i serveis similars als que ofereix Abacus. En el transcurs de tot l'any, la cooperativa estableix converses amb aquest grup per dur a terme col·laboracions i projectes comuns o bé per afavorir el coneixement mutu.

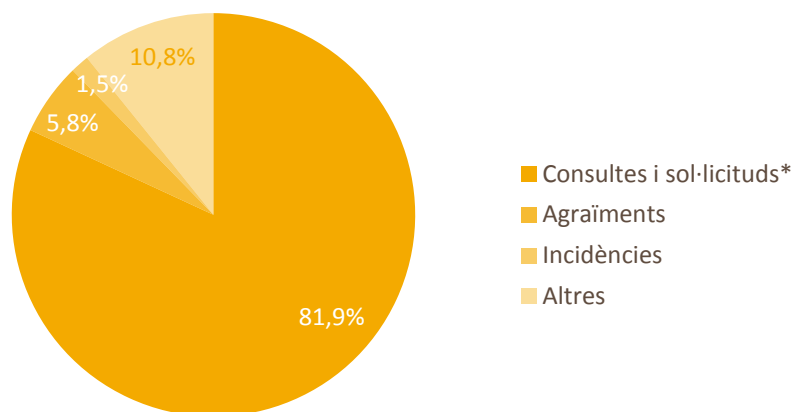
Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

ÒRGANS SOCIALS	CANALS DE COMUNICACIÓ		
<p>Assemblea General</p> <p>Assemblees preparatòries:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socis/sòcies de treball • Socis/sòcies de consum <p>Consell rector</p> <p>Consell de consumidors</p> <p>Consell social</p>	<table> <tr> <td> <p>Butlletí electrònic</p> <p>Catàlegs</p> <p>Comunicats interns</p> <p>Pàgina web d'Abacus</p> <p>Correu postal i electrònic</p> <p>Mitjans de comunicació</p> <p>Espais públics</p> <p>Reunions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de centre • de plans de gestió • informativa anual • de coordinació • interdepartamentals • preparatòries • amb agents socials • amb agents comercials • amb agents administratius </td> <td> <p>Conferències</p> <p>Revista Abacus Info</p> <p>Newsletter Abacus</p> <p>Treball</p> <p>Facebook</p> <p>Youtube</p> <p>Twitter ^N</p> <p>SMS mòbil ^N</p> </td> </tr> </table>	<p>Butlletí electrònic</p> <p>Catàlegs</p> <p>Comunicats interns</p> <p>Pàgina web d'Abacus</p> <p>Correu postal i electrònic</p> <p>Mitjans de comunicació</p> <p>Espais públics</p> <p>Reunions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de centre • de plans de gestió • informativa anual • de coordinació • interdepartamentals • preparatòries • amb agents socials • amb agents comercials • amb agents administratius 	<p>Conferències</p> <p>Revista Abacus Info</p> <p>Newsletter Abacus</p> <p>Treball</p> <p>Facebook</p> <p>Youtube</p> <p>Twitter ^N</p> <p>SMS mòbil ^N</p>
<p>Butlletí electrònic</p> <p>Catàlegs</p> <p>Comunicats interns</p> <p>Pàgina web d'Abacus</p> <p>Correu postal i electrònic</p> <p>Mitjans de comunicació</p> <p>Espais públics</p> <p>Reunions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de centre • de plans de gestió • informativa anual • de coordinació • interdepartamentals • preparatòries • amb agents socials • amb agents comercials • amb agents administratius 	<p>Conferències</p> <p>Revista Abacus Info</p> <p>Newsletter Abacus</p> <p>Treball</p> <p>Facebook</p> <p>Youtube</p> <p>Twitter ^N</p> <p>SMS mòbil ^N</p>		

L'atenció al soci-client

- Servei d'atenció telefònica: **9.926 trucades ateses**
- Centre d'atenció al soci/a consumidor/a: **6.277 consultes** (69% per correu electrònic i 31% per telèfon)

CONSULTES REBUDES AL CENTRE D'ATENCIÓ AL SOCI/A CONSUMIDOR/A



* Consultes i sol·licituds rebudes en relació a serveis relacionats amb producte, botigues, socis, clients, web i altres.

Altres canals d'atenció al soci/a de consum són:

- Correu electrònic a l'Àrea de Participació: participacio@abacus.coop
- Consell de Consumidors: consell.consumidors@abacus.coop
- **N** SMS mòbil: s'han realitzat 3 enviaments en proves per comunicar l'obertura de les botigues de Fabra i Puig (Barcelona) i Ca n'Oriac (Sabadell) i el lliurament de carnets de beneficiaris.

La pàgina web i les xarxes socials

N Abacus ha posat en marxa una **nova web corporativa**, amb el mateix domini www.abacus.coop, amb l'objectiu d'adaptar-la a les necessitats de tots els usuaris i usuàries. La nova pàgina recull informació extensa sobre l'activitat d'Abacus des del vessant més social i econòmic i també ofereix informació de les activitats, serveis i productes que oferim als nostres establiments. El web incorpora també un nou cercador de botigues, una agenda d'activitats dinàmica i fàcilment consultable i un espai d'actualitat per estar al dia de les novetats de la cooperativa.

Fruit d'aquest canvi, i de forma temporal, la botiga *online* ha deixat d'estar en funcionament ja que també s'està treballant en la seva remodelació.

VISITES A LA PÀGINA WEB

La pàgina web és un canal de comunicació plenament consolidat i un dels més utilitzats per la cooperativa i els nostres grups d'interès. El nombre total de visites ha arribat a **1.218.174** aquest 2012, fet que suposa un augment del 4,5% respecte l'any anterior.

	VISITES TOTALS	VISITANTS ÚNICS	NOVES VISITES	VISITES/DIA
Any 2012	1.218.174 +4,5% respecte 2011	792.222 +2,5% respecte 2011	744.221 61% de les visites totals	3.337

PRESÈNCIA A LES XARXES SOCIALS

L'any 2012 és l'any de creixement d'Abacus cooperativa a les xarxes socials. El canal [Abacus cooperativa](#) a **Youtube** ha registrat **21.046 visualitzacions** i el canal específic d'[Abacus Participació](#) n'ha registrades **9.778**.

N Des del mes de maig, Abacus també disposa del perfil oficial [@AbacusCoop](#) a la xarxa social **Twitter**, que en finalitzar l'exercici 2012 ja comptava amb **1.458 seguidors** i s'havien emès un total de **1.532 piulades**.

Pel que fa a la xarxa social **Facebook**, la **pàgina oficial Abacus cooperativa** ha experimentat un creixement remarcable amb **10.314 seguidors** en finalitzar l'exercici 2012, xifra que gairebé triplica la de l'any anterior (3.700 seguidors). La cooperativa també compta amb la pàgina [Abacus Educadors](#) dedicada a la comunitat educativa, que va finalitzar l'any amb **920 seguidors**, més del doble que el 2011.

ABACUS AL FACEBOOK

2012	SEGUIDORS	NOUS SEGUIDORS/DIA	PUBLICACIONS	IMPACTE MIG/ PUBLICACIÓ
Pàgina oficial Abacus Cooperativa	10.314 +181% respecte 2011	20	502	2.343
Pàgina Abacus Educadors	920 +93% respecte 2011	2	286	266

Programa Il·lumina'ns

En el cinquè any d'aquest projecte destinat a que l'equip de treball faci arribar propostes d'innovació a la direcció, s'han rebut **8 propostes d'innovació** de socis i sòcies de treball i de treballadors i treballadores, de les quals dues han estat acceptades, una desestimada, i la resta estan pendents de valorar.



Novetat 2012