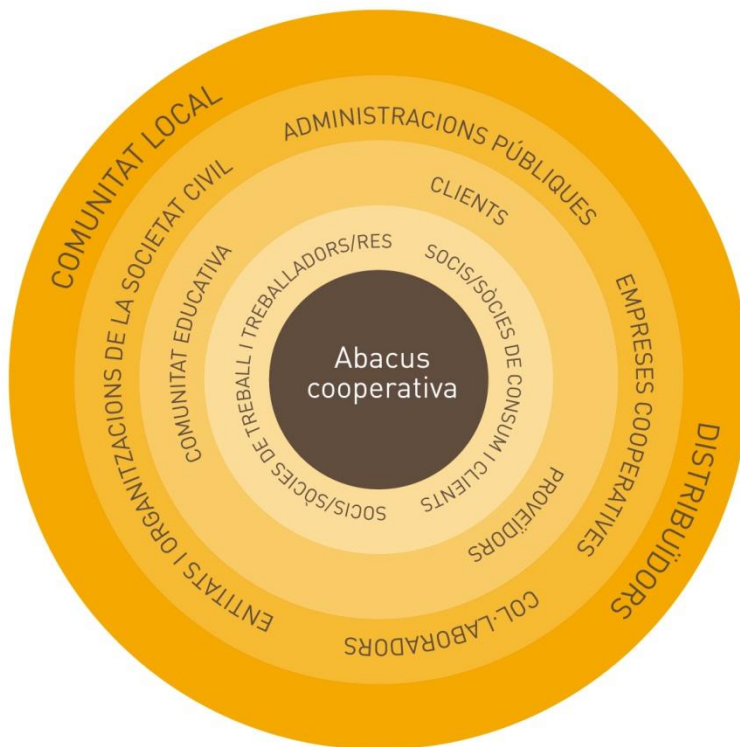


# DIÀLEG I TRANSPARÈNCIA AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

## 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 el 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 Assemblees preparatòries:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socis/sòcies de treball</li> <li>• Socis/sòcies de consum</li> </ul> <p>Consell rector Consell de consumidors Consell social</p>	<p>Butlletí electrònic Catàlegs Comunicats interns Pàgina web d'Abacus Correu postal i electrònic Mitjans de comunicació Espais públics Bústia de suggeriments Plafons de centres Àrea de Comunicació Interna <sup>N</sup> Àrea de Participació Centre d'Atenció al Soci de Consum Sistemes de videoconferència <sup>N</sup> Enquestes online <sup>N</sup></p> <p>Reunions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de centre</li> <li>• de Pla Estratègic i de plans de gestió <sup>N</sup></li> <li>• informativa anual per a delegats/delegades socis i sòcies</li> <li>• de coordinació</li> <li>• interdepartamentals</li> <li>• preparatòries</li> <li>• amb agents socials</li> <li>• amb agents comercials</li> <li>• amb agents administratius</li> </ul> <p>Conferències Revista Abacus Info <i>(pendent replantejament, no s'ha publicat l'any 2013)</i> Abacus Treball Abacus Online <sup>N</sup> Abacus Informa Pla Estratègic 2015 <sup>N</sup> Facebook Youtube Twitter SMS mòbil</p>

## ● La comunicació interna: Un nou impuls, Pla Estratègic 2013-2015

Arrel de l'elaboració i implementació del nou Pla Estratègic 2013/2015 es reformula la comunicació interna de la cooperativa amb canvis organitzatius, doncs es crea específicament una Àrea de Comunicació Interna a fi efecte d'elaborar un Pla de Comunicació que es començarà a desenvolupar durant el darrer trimestre del 2013.

La comunicació interna haurà d'incidir en comunicar i fomentar el nou model cultural desitjat a la cooperativa, basat en una nova cultura organitzacional capaç d'afrontar els principals reptes de transformació, fomentant la formació i la participació interna dels seus grups d'interès i orientant el model empresarial al soci-client.

### MAPA DE PÚBLICS

En aquest mapa de públics es presenten els diferents públics d'Abacus cooperativa, degudament segmentats. En el desenvolupament dels plans d'acció que es concretaran en aquest pla de comunicació, aquests públics se segmentaran per treballar de forma més acurada amb el que es vegin afectats pel pla.

### OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE LA COMUNICACIÓ INTERNA

**Primer** - Promoure la nova cultura organitzacional basada en la cultura soci-client. la nova cultura organitzacional basada en la cultura soci/client.

**Segon** - Satisfer les necessitats de comunicació dels membres de l'organització, incentivant la seva implicació i participació.

**Tercer** - Crear un pla de comunicació amb un veritable caràcter comunicatiu, basat en la comunicació circular, que generi escolta, comunicació i conversa basada en la cultura soci/client.

Es considera que els tres atributs clau que Abacus ha de potenciar per a buscar un missatge que fomenti la participació i promogui la nova cultura soci-client són:

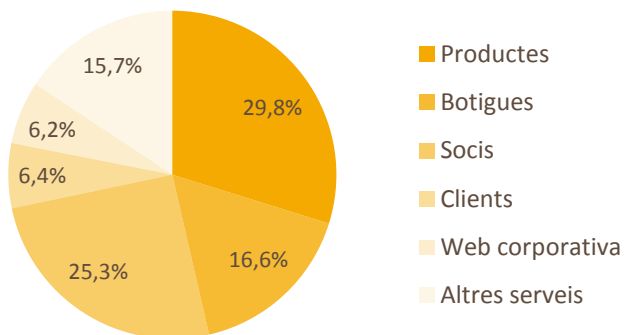
- **Som cooperativa:** el règim jurídic d'Abacus, el cooperatiu, la diferencia de la resta d'empreses del sector i li aporta valors afegits intrínsecs ben valorats per la societat que entronquen amb la persona com a eix central de la seva acció i fa necessari el coneixement cooperatiu, inclòs l'econòmic per part dels socis i sòcies de treball.
- **Som empresa:** Abacus ha apostat per l'eficiència i la vocació de servei als seus associats, es busca la satisfacció dels socis-clients oferint-los una àmplia selecció de productes i serveis educatius, culturals i de lleure, i amb la responsabilitat social, la innovació, el lideratge i la dinamització cultural com a base de la identitat Abacus.
- **Som persones:** Abacus s'esforça per ser una cooperativa cada cop més participativa, a través d'uns mecanismes de democràcia interna plenament establerts, que fan possible que les opinions dels socis i sòcies de treball i de consum siguin escoltades i valorades en les decisions de la cooperativa. Tots els socis i sòcies de treball i els treballadors han d'estar informats de l'àmbit social i laboral de la cooperativa.

## L'atenció al soci-client

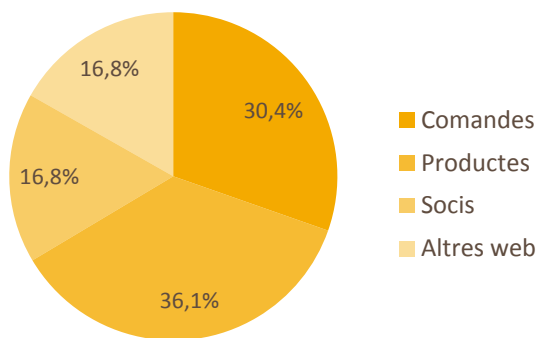
- Centre d'atenció al soci/a consumidor/a:
  - 6.797 consultes sobre productes, botigues, socis, clients, web corporativa i altres serveis (75,8% per correu electrònic i 24,2% per telèfon).
  - 710 consultes sobre la botiga *online* (76,3% per correu electrònic i 23,7% per telèfon)

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

*Consultes sobre productes, botigues, socis, clients, web corporativa i altres serveis*



### *Consultes sobre la botiga online*



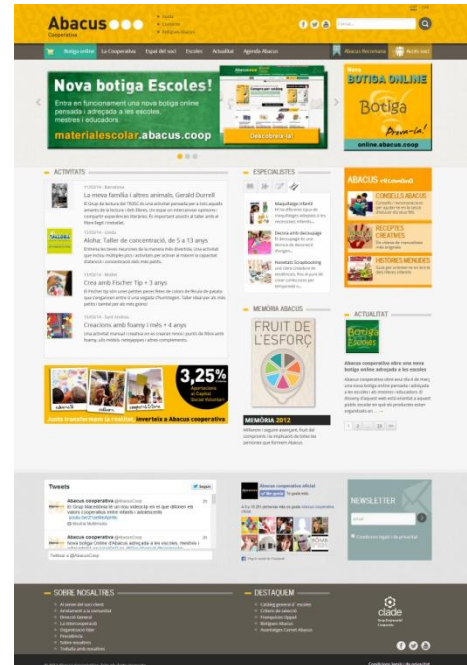
Altres canals d'atenció al soci/a de consum són:

- Correu electrònic a l'Àrea de Participació: [participacio@abacus.coop](mailto:participacio@abacus.coop)
- Consell de Consumidors: [consell.consumidors@abacus.coop](mailto:consell.consumidors@abacus.coop)
- SMS mòbil

# Abacus a la xarxa

## WEB CORPORATIVA

Durant el mes de gener de 2013 Abacus va incorporar novetats en la **web corporativa** [www.abacus.coop](http://www.abacus.coop), com ara el nou cercador de botigues. D'altra banda, la pàgina continua oferint als usuaris tota la informació corporativa sobre la nostra activitat, des del vessant més social i econòmic, així com informació de les activitats, serveis i productes que oferim dia a dia als nostres establiments.



- VISITES A LA PÀGINA WEB CORPORATIVA

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 **1.190.169** el 2013, fet que suposa una disminució del 2,3% respecte l'any anterior.

	VISITES TOTALES	VISITANTS ÚNICS	VISITES/DIA
Any 2013	<b>1.190.169</b> -2,3% respecte 2012	<b>827.186</b> +4,4% respecte 2012	<b>3.260</b> -2,3%

## PRESENCIA A LES XARXES SOCIALS

L'any 2013 ha tornat a ser un any de creixement d'Abacus a les xarxes socials. El canal d'[Abacus cooperativa](#) a **Youtube** ha registrat **23.127 visualitzacions**, un 9,9% més que l'any anterior, i un temps de visualització acumulat de **39.448 minuts**. Els vídeos més visualitzats durant l'exercici 2013 han estat:

- Felicitació de Nadal: 1.925 visualitzacions.
- Receptes Creatives d'Abacus cooperativa especial Sant Jordi –Drac Volador-: 1.874 visualitzacions.
- Receptes Creatives d'Abacus cooperativa –Arbre de Nadal-: 1.833 visualitzacions.
- Receptes Creatives d'Abacus cooperativa especial Sant Jordi –Rosa-: 1.588 visualitzacions.

Pel que fa al perfil oficial [@AbacusCoop](#) a la xarxa social **Twitter**, en finalitzar l'exercici 2013 comptava amb **2.813 seguidors**, el que suposat un increment del 92,9% en un any i una mitjana de 4 seguidors nous al dia. En total s'han emès un de **2.203 piulades**, un 43,8% més que l'any anterior.

Pel que fa a la xarxa social **Facebook**, la **pàgina oficial [Abacus cooperativa](#)** ha experimentat un creixement remarcable amb **17.806 seguidors** en finalitzar l'exercici 2013, el que suposa un increment del 72,6% i una mitjana de 20 seguidors nous al dia. La cooperativa també compta amb la pàgina [Abacus Educadors](#) dedicada a la comunitat educativa, que va finalitzar l'any amb **1.110 seguidors**, un 20,7% més que el 2012, i amb una mitjana d'1 nou seguidor al dia.