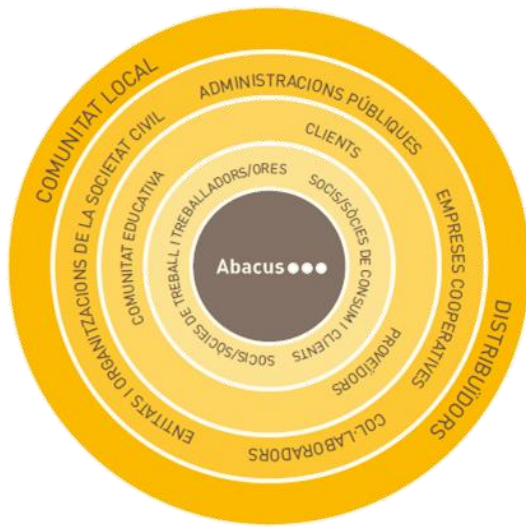


Diàleg i transparència amb els grups d'interès

MAPA DELS GRUPS D'INTERÈS



IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Abacus ha identificat els seus grups d'interès a partir de criteris com ara: la dependència (els qui depenen de les activitats, els productes o els serveis o dels que depèn la cooperativa per continuar desenvolupant la seva activitat), la responsabilitat (ja sigui de tipus comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximitat (els que es troben en l'entorn més proper) i la influència (els que poden generar un impacte en l'estratègia o en el negoci).

- **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.

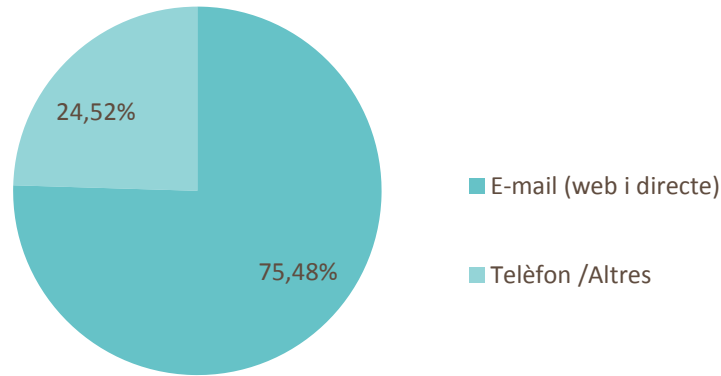
- **Proveïdors** - Abacus ha establert uns lligams molt estrets amb els proveïdors, basats en la confiança, la seriositat i el rigor. L'objectiu és que participin en l'oferta per als socis i sòcies de productes del seu interès, que compleixin els paràmetres de qualitat i que siguin fidels als valors 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	
Assemblea General Assemblees preparatòries: <ul style="list-style-type: none"> • Socis/sòcies de treball • Socis/sòcies de consum Consell rector Consell de consumidors Consell social	Comunicació interna Manuals del soci treball Comunicats interns Bústia de suggeriments Plafons de centres Àrea de Comunicació Interna Xarxes socials Facebook Youtube Twitter Instagram Reunions <ul style="list-style-type: none"> • de centre • de plans de gestió • informativa anual per a delegats/delegades socis i sòcies • de coordinació • interdepartamentals • preparatòries • amb agents socials • amb agents comercials • amb agents administratius 	Comunicació externa Butlletí electrònic Catàlegs Pàgina web d'Abacus Correu postal i electrònic Mitjans de comunicació Espais públics Àrea de Participació Centre d'Atenció al Soci de Consum Sistemes de videoconferència Enquestes online Conferències Butlletí Destacats Butlleta d'alta de soci

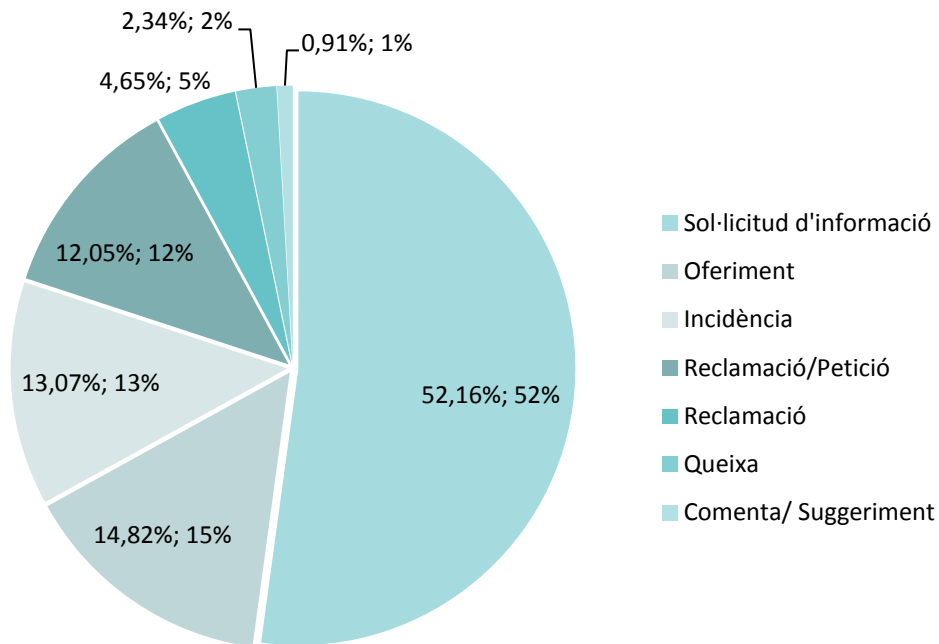
L'ATENCIÓ AL SOCI-CLIENT

El centre d'atenció al soci/a consumidor/a ha rebut un total de 5.587 consultes. Del total per correu electrònic de suposen un 75,48% i el 23,52% a través trucades telefòniques. Només l'1% de les consultes es fan en Botigues.



TIPOLOGIA DE CONSULTES REBUDES

En la tipologia de consultes rebudes destaquen les sol·licituds d'informació amb un total de 2914 que representen un 52% del total. El tipus de consulta amb menor incidència són els comentaris o suggeriments per part del client amb només 51 consultes al llarg de tot l'any.



ABACUS A LA XARXA

WEB CORPORATIVA

Durant l'any 2016 la web corporativa d'Abacus www.abacus.coop, continua oferint als usuaris tota la informació corporativa sobre la nostra activitat, des de la vessant més social i econòmica, 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 **4.490.472** el 2016, fet que suposa un augment del 13,8% respecte l'any anterior.



	VISITES TOTALS	VISITES/DIA
Any 2016	4.490.472 13,8% respecte 2015	12.302

APP D'ABACUS

El 2016 ha seguit en funcionament l'aplicació per a dispositius mòbils i tauletes que forma part de l'aposta *online* que Abacus està portant a terme.

Durant el 2016 l'aplicació ha rebut **87.876** visites, un 437,1% respecte el 2015.

A més hi ha hagut unes 16.728 descàrregues de les quals un 17% s'han realitzat a través de iOS i un 83% a través d'Android.

Les novetats d'enguany de l'app contemplan:

- Time Line amb notícies.
- Possibilitat d'editar la teva botiga de preferència.
- Espais temàtics amb productes.
- Llista dels desitjos.
- Espai de cupons promocionals.
- Possibilitat d'editar la botiga preferida.
- Possibilitat de compartir producte a xarxes.

VISITES APP

DESCARREGUES	VISITES	VISITES/DIA
16.728	87.876 437,1% respecte 2015	240

PORTAL JOGUINA SEGURA

El 2016 el portal Joguina Segura ha seguit en marxa posant a la disposició del públic informació sobre el consum responsable de joguines segons l'edat dels infants i el tipus de joguina (multimèdia, adaptada, etc.), així com altre tipus d'informació.

- VISITES AL PORTAL JOGUINA SEGURA

Durant el 2016 el nombre total de visites al portal ha estat de **18.311**, gairebé un 24% més que l'any anterior.

PRESENCIA A LES XARXES SOCIALS

L'any 2016 ha tornat a ser un any molt bo d'Abacus a les xarxes socials. Abacus Cooperativa ha consolidat el perfil de Instagram [abacuscoop](#) obert el 2014 que ja compta amb **1.750** seguidors i 214 imatges.

Pel que fa al perfil oficial [@AbacusCoop](#) a la xarxa social Twitter, en finalitzar l'exercici 2016 comptava amb **6.197 seguidors**, el que ha suposat un increment del 16,1% respecte l'any anterior. En total s'han emès **2.385 piulades**.

Pel que fa a la xarxa social Facebook, la **pàgina oficial [Abacus cooperativa](#)** ha experimentat un creixement amb **27.642 seguidors** en finalitzar l'exercici 2016, el que suposa un increment del 9,5% i una mitjana de 6 seguidors nous al dia. La cooperativa també compta amb la pàgina [Abacus Educadors](#) dedicada a la comunitat educativa, que va finalitzar l'any amb **2.447 seguidors**, un 11,8% més que el 2015, i amb una mitjana gairebé un 1 nou seguidor al dia.

El canal d'[Abacus cooperativa](#) a Youtube ha registrat **90.817 visualitzacions**, i un temps de visualització acumulat de **20.570 minuts**.