

Diàleg i transparència amb els grups d'interès

MAPA DELS GRUPS D'INTERÈS



IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Durant l'any 2018 Abacus s'ha treballat el pla estratègic per la cooperativa pel període 2019-2021. Per tal d'elaborar-lo s'han fet anàlisis internes mitjançant entrevistes en profunditat a socis i sòcies, tallers i una enquesta de diagnòstic estratègic. Per altra banda l'anàlisi dels stakeholders s'ha fet mitjançant entrevistes en profunditat amb clients, socis i sòcies de consum, empreses proveïdores i aportacions de persones expertes. També s'ha recollit l'opinió dels proveïdors amb l'avaluació de l'ISO.

Després d'aquesta anàlisi no hi ha hagut canvis significatius en els grups d'interès i 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).

- **Comunitat Ciutadana de Socis de consum i de treball** - L'any 1968, un grup de mestres, pares i mares de Barcelona, s'organitza per proveir-se, en les millors condicions de qualitat i preu, de material pedagògic escolar de qualitat i especialitzat per a l'escola, la família i el consum cultural.

Som una comunitat ciutadana de socis i sòcies de consum i de treball sota el format cooperatiu, amb la voluntat de transformar l'experiència i el consum cultural, educatiu i de lleure de manera col·laborativa, responsable i sostenible.

El canvi tecnològic ha modificat les formes de consum i d'intermediació, i cal afavorir l'empoderament dels consumidors i consumidoras. A Abacus cooperativa som i hem estat motor dels canvis amb l'objectiu d'incorporar valor al model. Per això promovem, a partir del desenvolupament tecnològic, el coneixement compartit com un actiu a cuidar. A Abacus les persones som al centre.

Mantenim tota l'essència del nostre origen, un projecte de propietat compartida on els beneficis reverteixen directament a sòcies i socis de consum i de treball, amb un impacte positiu per al conjunt de societat i, alhora, ens renovem per potenciar les capacitats de la comunitat ciutadana, que és Abacus, per avançar cap al futur, enfortint i fent créixer el projecte que compartim.

- **Comunitat educativa** - Suposa un focus singular de la nostra atenció atenent al seu paper fundacional a la cooperativa i al fet que ens identifiquem amb els seus requeriments, prioritats i consell.
- **Clients, proveïdors** - Facilitem l'accés a productes i serveis culturals i educatius, teixint relacions de confiança. Els productes dels establiments Abacus són seleccionats amb uns criteris que reflecteixen els valors centrals de la cooperativa com ho són la responsabilitat social i l'orientació als consumidors i consumidoras.

Els clients són totes les persones, entitats o empreses que escullen els establiments d'Abacus per comprar, aprofitant els nostres criteris de selecció de producte –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.

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.

- **Administracions públiques, Empreses economia social i solidària, Entitats i organitzacions de la societat civil, Comunitat local.** - Treballem en xarxa amb altres organitzacions transformadores.

Portem el gen de la transformació social: copropietat, cocreació, cooperació, col·laboració. El nostre temps reclama una actitud "CO" i a la comunitat Abacus fa més de 50 anys que sabem què és i com es fa. L'intercanvi de coneixement i la intercooperació és una part rellevant d'aquesta col·laboració.

CANALS DE COMUNICACIÓ I DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

El pla de comunicació d'Abacus cooperativa estableix com a objectius de diàleg amb la comunitat de socis i sòcies de consum i treball els següents punts:

- Integrar el missatge corporatiu i el missatge comercial/promocional.
- Compartir i incorporar el mateix llenguatge dins de l'organització.
- Impregnar la comunitat dels trets bàsics que defineixen la identitat d'Abacus.
- Posicionar Abacus com a comunitat ciutadana.

Aquests objectius queden reflectits en els diferents canals de comunicació i processos participatius:

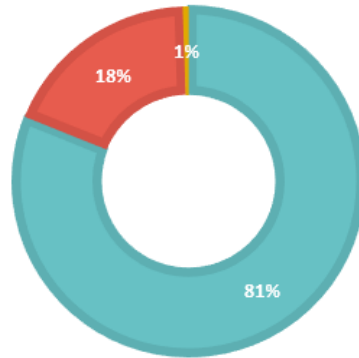
PROCESSOS PARTICIPATIUS	CANALS DE COMUNICACIÓ	
Assemblea Preparatòria de Consum Assemblea Preparatòria de Treball Assemblea General Reunions informatives del Pla Estratègic i de Gestió Reunió informativa espai obert a tota la comunitat de socis i sòcies de consum i de treball	Comunicació interna Intranet Plantilles de documentació corporativa Reunions de centre Reunions preparatòries Assemblees Comunitats Abacus: coneixement compartit Programa I+Co Bústia de suggeriments Reunions preparatòries APST Reunions de centre Converses amb el Consell Rector	Comunicació externa Comunitats Abacus: coneixement compartit Butlletí Comunitat educativa Agendes culturals al territori Catàlegs amb propostes de valors web Abacus Correu postal i electrònic Centre d'Atenció al Soci de Consum Diàlegs i activitats Xarxes socials Facebook Youtube Twitter Instragram

L'ATENCIÓ AL SOCI-CLIENT

El centre d'atenció al soci/a consumidor/a ha rebut un total de 6.068 consultes. Del total, el 81,10% s'ha fet a través de correu electrònic i el 18,42% a través de trucades telefòniques. Només el 0,48% de les consultes es fan en Botigues.

ATENCIÓ AL SOCI-CLIENT

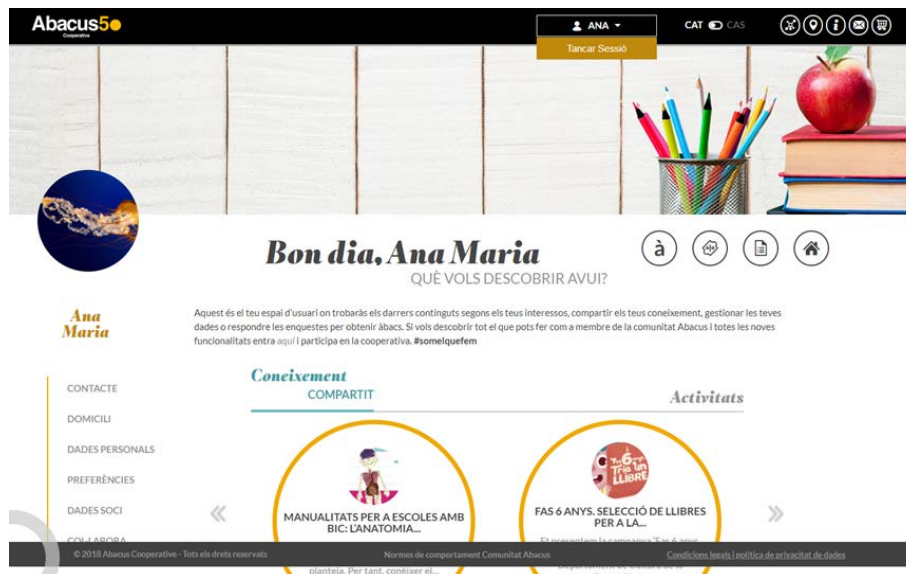
■ Correu electrònic ■ Trucades telefòniques ■ Consultes a botiga



ABACUS A LA XARXA

WEB CORPORATIVA

La web corporativa recull la informació de la comunitat de socis i sòcies de consum i de coneixement compartit de les comunitats cultural, educativa i de lleure, així com un espai on les persones sòcies poden gestionar la seva informació de la comunitat.



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 3.794.39 el 2018, fet que suposa un augment del 9,76% respecte a l'any anterior.

VISITES TOTALS	
Any 2018	3.794.397
Any 2017	3.456.888
Increment del 9,76 %	



APP D'ABACUS

El 2018 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 2018 l'aplicació d'Abacus ha rebut **112.636** visites, un 28,2% més respecte del 2017. En destaquem que hi ha hagut un total de 39.284 usuaris i un 68% d'ells han entrat recurrentment a l'app.



Descarrega't l'app d'Abacus

I PARTICIPA A LA NOSTRA COMUNITAT DIGITAL!

- Consulta els teus àbacs. Contesta les enquestes disponibles per obtenir-ne més.
- Consulta els nostres catàlegs
- Selecciona els productes favorits i compra'ls
- Rep promocions especials
- Consulta els teus vals de descompte
- Porta sempre el carnet de la cooperativa a sobre






PRESÈNCIA A LES XARXES SOCIALS

Abacus cooperativa ha fet èmfasi en compartir a les xarxes socials el 50è aniversari de la cooperativa i la dinamització d'activitats al territori.

Abacus segueix en línia ascendent pel que fa a les seves xarxes socials. L'any 2018, Abacus Cooperativa ha augmentat exponencialment els seguidors d'Instagram ([abacuscoop](#)) i ja compta amb **6.475** seguidors, un 108,20% més respecte del 2016.

Pel que fa al perfil oficial de Twitter, [@AbacusCoop](#), s'ha incrementat en un 11,56% el nombre de seguidors amb **7.844** seguidors en acabar el 2017, respecte als 7.031 que tenia el 2017.

Pel que fa a la xarxa social Facebook, la **pàgina oficial Abacus cooperativa** ha experimentat un creixement amb **30.452 seguidors** en finalitzar l'exercici 2018, el que suposa un increment del 3,33%.

A banda d'Instagram, l'altra xarxa social que ha registrat un creixement més gran respecte l'any anterior és Youtube. El canal d'[Abacus cooperativa](#) a Youtube ha registrat **373.200 visualitzacions**, un 124,64% més respecte de l'any 2017.

Canals de comunicació	Unitat	2017	2018	Diferència
Visites web total	Visites totals	3.456.888	3.794.397	9,76 %
Twitter	Seguidors	7.031	7.844	11,56 %
Facebook	Seguidors Abacus	29.470	30.452	3,33 %
Youtube	Visualitzacions	166.133	373.200	124,64 %
Instagram	Seguidors	3.110	6.475	108,20 %
App Abacus	Sessions	112.636	156,215	38,69 %

El pla de comunicació implantat el 2017 i desenvolupat durant el 2017 i el 2018 va establir com a objectius estratègics:

- Integrar el missatge corporatiu i el missatge comercial/promocional.
- Compartir i incorporar el mateix llenguatge dins de l'organització.
- Impregnar la comunitat dels trets bàsics que defineixen la identitat d'Abacus.
- Posicionar Abacus com a comunitat ciutadana.

Les campanyes realitzades durant l'any 2018 han estat campanyes amb valors. La cooperativa té 3 campanyes grans durant l'any: Sant Jordi, Vacances i tornada a l'escola i Nadal.

LES CAMPANYES DE L'ANY 2018 HAN ESTAT:

#somllibres Sant Jordi 2018

La campanya de Sant Jordi va transmetre el manifest de #somllibres i va fomentar l'hàbit de la lectura entre la ciutadania regalant més de 1.000 llibres i capítols als usuaris del TRAMbaix i TRAMBesòs. Aquesta acció tenia com a objectiu enfortir l'experiència del consum cultural, educatiu i de lleure i ha estat possible gràcies a la col·laboració de les editorials RBA, Anagrama, Ara Llibres, Amsterdam, Penguin Random House, Grupo Planeta i Grup 62.

**Som llibres.
Som personatges
descobrint-nos capítol a capítol,
escena a escena, sense saber on
ens porta la trama.
Som frases, potser
sense sentit, o verbs dels quals
a vegades ens enorgulлим.
Som comes que ens fan somiar
en el camí. Interrogants
que ens fan reflexionar.
Som punts i a part.
Però sobretot som sempre
l'esperança d'una pàgina
en blanc. Perquè una pàgina
on escriure és l'única forma
de saber com seguirem
endavant.**

#somllibres **Abacus5** ● SantJordi 2018
Cooperativa

**Per Sant Jordi,
els nostres llibres
transformen realitats**

**La lectura
té un poder
transformador,**
i el dia de Sant Jordi,
encara més: Abacus donarà
l'1% de la venda de tots els
llibres infantils i juvenils de
la diada a projectes socials
de Sant Joan de Déu.

Nosaltres creiem que
aquestes són les coses que
realment importen. I estem
segurs que tu també.

#somllibres

Abacus5
Cooperativa
Mes informació a abacus.coop

A benefici de
Sant Joan de Déu Solidaritat
Fets que realment importen

La Campanya de Sant Jordi també tenia associada una campanya solidària amb Sant Joan de Déu. Es van recaptar 3000€ amb la venda de #llibres infantils.

Campanya Adéu a les Armes

“Adéu a les armes” tenia com a objectiu fomentar espais de joc lliures de joguines bèl·liques per gaudir de l'estiu prenent consciència del joc dels més petits. Amb aquesta iniciativa es pretenia posar en el centre del debat social la necessitat d'eliminar del joc les referències a actes violents, com les guerres i els conflictes bèl·lics, a les armes o a conceptes negatius com la venjança.

Abacus cooperativa, en línia amb el seu compromís social, va apostar per una acció que comptés amb la sensibilització de socis i consumidors quant al valor educatiu de la juguina, en aquest cas fent èmfasi en la compra de joguines allunyades del joc violent per gaudir de l'estiu amb joguines divertides i creatives. Com a alternativa a les joguines bèl·liques Abacus va proposar una selecció de joguines d'aigua per jugar a l'aire lliure, així com múltiples opcions per afavorir el joc simbòlic amb la família i l'entorn.



La campanya “Adéu a les armes” va col·laborar amb la iniciativa d'UNICEF “Regal Blau” facilitant un espai amic dels infants i material escolar a 200 nens i nenes de la República Centre Africana i així evitar que esdevinguin soldats i complir així amb la Convenció de Drets del Nen de les Nacions Unides, que reconeix l'educació i la formació dels menors basada en el respecte dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals.

La campanya disposava d'una [pàgina web amb aportació de contingut educatiu](#) i d'un [vídeo explicatiu](#).

#ADEU A LES ARMES

Abacus50
Cooperativa

Es calcula que al món hi ha 300.000 nens i nenes soldats*. **Infants que han deixat de jugar per portar armes de veritat en guerres de veritat.** No podem fer desaparèixer els conflictes ni les armes, però tenim clar que no tenen lloc a casa nostra.

A Abacus cooperativa, estem convençuts que els nens i les nenes no han de jugar a matar, ni amb armes, ni a la guerra. Que, el joc, ha de ser diversió, però també ha de formar i aportar valors. **Per això, diem #Adéualesarmes i us convidem a compartir un estiu amb les joguines més refrescants, divertides i creatives.**

CAMPANYA D'ESTIU DE DESARMAMENT INFANTIL

Aquest estiu, **Abacus donarà l'1% de la venda de totes les joguines a projectes d'unicef.** unicef

#somalquefem

Abacus50
Cooperativa
abacus.coop/adeualesarmes

Amb la col·laboració de:
LA VANGUARDIA

Obra Social
Fundació del 2007

A benefici de:
unicef

Jugar a canviar el món”, la campanya de Nadal d’Abacus Cooperativa


“Jugar a canviar el món” tenia com a objectiu reivindicar el dret de les nenes i els nens a jugar de forma lliure, sense estereotips i de forma inclusiva. I per fer-ho es va partir dels valors propis que han acompanyat a la cooperativa en els 50 anys d’existència donant veu als protagonistes, els infants.

Aquests a través d’un manifest reivindicaven el seu dret a jugar de forma lliure, amb una mirada oberta i fugint dels estereotips o idees preconcebudes de les persones adultes. A l’hora també reclamaven que juguem amb ells amb aquesta visió transformadora. Els nens i les nenes com a futura generació ens reclamen el seu dret a jugar a canviar el món per fer-lo millor.

I aquesta reivindicació es pren en primera persona des d’Abacus cooperativa fent públic el seu compromís amb el dret al joc com a eina de transformació social i posant a disposició de les persones sòcies i clients un catàleg de Nadal que trenca amb els estereotips, que és educatiu i que conté píndoles informatives per prendre consciència del joc i els seus beneficis.

A més a més, enguany Abacus ha elaborat unes fitxes educatives per a mestres, educadors/es i famílies amb les que treballar el valor del joc. Aquestes aprofundeixen sobre la importància i com treballar amb els infants el dret a jugar, el joc com a eina educativa, com a trencador d’estereotips, com a estratègia d’inclusió i com a element col·laboratiu. Per fer aquests continguts la cooperativa ha comptat amb la col·laboració de Fundació Pere Tarrés, Fundesplai, L’hora Lliure, Unicef i l’Associació Rosa Sensat.

Consulta la campanya [aquí](#).

	<p>Sabem llegir les instruccions i seguir les normes, però volem inventar-ne de noves. Volem provar, equivocar-nos, caure i aixecar-nos tantes vegades com calgui. No us preocupeu, no ens farem mal. Deixeu-nos treure les rodetes de la bici, pintar fora de la línia i començar els llibres pel final. No ens digueu què és de nen o de nena, de quin color s’ha de pintar el cel o de què ens podem disfressar. No ens digueu a què hem de jugar: jugueu amb nosaltres!</p> <p>Quan siguem grans, viurem en un món que encara no existeix. Un món on tot haurà canviat i que ni tan sols podeu imaginar. Tindrem feines que encara no existeixen i robots per endreçar l’habitació. I sí, us ho prometem, farem que sigui molt millor.</p> <p>Mares, pares, àvies i avis, tietes i tiets: Deixeu-nos jugar a canviar el món!</p>
--	---