

## 1. Azienda - Dati generali

<b>Nome dell'Azienda:</b>	Mohren Apotheke
<b>Area di attività:</b>	Farmaceutico
<b>Attività principali:</b>	Farmacia
<b>Città/Paese:</b>	Graz, Austria
<b>Anno di nascita:</b>	1711
<b>Numero di filiali dell'azienda (2004):</b>	1
<b>Sito Internet (se disponibile):</b>	<a href="http://www.mohren-apotheke.at">www.mohren-apotheke.at</a>
<b>Numero di dipendenti:</b>	Tempo Pieno 3, Part Time 3, Donne 5, Uomini 1
<b>Giro di affari annuale (€):</b>	1.280.000

## 2. Attività nel sociale – Argomenti principali

<b>Aree di attività nella responsabilità sociale (CSR):</b>	<input type="checkbox"/> Etica Imprenditoriale <input type="checkbox"/> Luogo di lavoro <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Mercato <input checked="" type="checkbox"/> Comunità
<b>Risultati del CSR:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Farmacia accessibile ai disabili (inclusi segnali acustici per sordomuti)</li> <li>■ Informazioni sui medicinali in braille, su CD audio e fornite nel linguaggio dei segni direttamente dai dipendenti</li> <li>■ Accessibilità e "Design fo All"</li> <li>■ Coinvolgimento della comunità</li> </ul>
<b>Motivi Principali per essere Responsabili:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valori della direzione</li> <li>▪ Questioni relative alla RSI nel core business della sanità</li> <li>▪ Offerta di vendita unica nel suo genere all'interno della comunità e combinazione di metodo tradizionale e uso innovativo della tecnologia della comunicazione</li> </ul>
<b>Alcuni esempi di iniziative del CSR nelle aree identificate:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicazione e consulenza ai sordomuti nel linguaggio dei segni grazie alla preparazione dei dipendenti</li> <li>▪ Modificare la struttura della farmacia tenendo in considerazione le esigenze speciali dei disabili</li> <li>▪ Soluzioni intelligenti di "design for all" grazie a strumenti di alta tecnologia per potenziare l'assistenza alle persone disabili             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnali acustici per non vedenti all'ingresso</li> <li>- Informazioni sui medicinali in braille e su cd audio</li> <li>- Piattaforma internet sviluppata tenendo in considerazione l'accessibilità ai disabili (in costruzione)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Le pratiche sociali sono integrate all'interno di una più vasta strategia di affari? Si/No? In che modo?</b>	<p>Si.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'approccio alla possibilità, per anziani e disabili, di accedere alle informazioni sui medicinali attraverso tutti i canali comunicativi, coniuga la strategia di (business service) con un'offerta unica a livello locale</li> <li>▪ Poiché il cuore dell'attività di una farmacia è la salute dei clienti, Mohren Apotheke non solo incontra le esigenze di disabili e anziani ma applica la base della sua filosofia commerciale a tutti i clienti. Tale base si potrebbe spiegare dicendo che "un disabile è una persona, che diventa disabile"</li> </ul>

<b>Benefici economici:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strategia commerciale sostenibile e orientata al futuro, tramite la costruzione di una farmacia accessibile ai disabili</li> <li>▪ Rinnovamento di ingresso e interno della farmacia per renderla accessibile ai disabili</li> <li>▪ Miglioramento dei servizi professionali destinati a due gruppi: anziani e disabili</li> <li>▪ Ottima reputazione – <i>feedback</i> positivo da parte di clienti e fornitori, copertura dei media</li> </ul>
<b>Gruppi di Azionisti/ Beneficiari destinati alle pratiche sociali del CSR:</b>	<p>I principali beneficiari sono <b>anziani e disabili</b>.</p> <p>Altri beneficiari sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La comunità locale (poichè gli anziani stanno divenendo un gruppo sempre più numeroso in città)</li> </ul>
<b>Benefici per la società e gli azionisti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporto sanitario alla comunità</li> <li>▪ Minori incomodi per anziani, disabili e (possibili assistiti) su salute e medicinali</li> <li>▪ Insegnamento e pratica del linguaggio dei segni per i dipendenti</li> </ul>
<b>A chi e come l'azienda ha comunicato le proprie azioni:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il rinnovamento di ingresso e interno della farmacia è visibile ai passanti e a chiunque vi entri</li> <li>▪ Piattaforma internet informativa accessibile ai disabili (in costruzione)</li> </ul>
<b>Premi/Certificazioni/Marchi di onore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Candidata al "TRIGOS" nel 2004 (TRIGOS è il premio nazionale austriaco in materia di RSI, inaugurato nel 2004)</li> </ul>
<b>Difficoltà incontrate nella realizzazione delle Buone Pratiche:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costi elevati per il rinnovamento della farmacia studiato in base alle esigenze particolari dei disabili</li> <li>▪ Sfida tecnologica nel fornire informazioni audio per ogni medicinale</li> </ul>
<b>Fonti di informazione:</b>	-

### 3. Pratiche responsabili di affari – Descrizione

Mohren Apotheke è una farmacia che ha sede a Graz, la seconda città più grande d’Austria. Nata nel 1911, questa farmacia è ormai radicata nella tradizione locale della comunità.

Nella farmacia lavorano complessivamente 6 dipendenti.

Quando la farmacia dovette essere rinnovata l’attuale proprietario, il Sig. Christian Müller, decise di adottare una soluzione di “design for all” per la ristrutturazione. Oltre all’accessibilità per disabili sia all’entrata che all’interno del locale (compresi segnali acustici per i clienti non vedenti), la farmacia fornisce informazioni su tutti i medicinali in braille e su CD audio.

Inoltre i dipendenti di Mohren Apotheke sono stati istruiti nell’uso del linguaggio dei segni, per poter fornire informazioni e consigli ai clienti sordomuti.

Contemporaneamente la farmacia sta lavorando ad una piattaforma internet, che sarà sviluppata studiandone l’accessibilità per i disabili.

### 4. Utilizzo della formazione

#### A) Informazione aggiuntiva sull’utilizzo di questo caso di studio nella formazione (test di verifica: vasta area di buone pratiche del CSR)

Questo caso può essere utilizzato come esempio di un’azienda che pensa alle persone disabili, ma può anche essere interessante osservarlo secondo la prospettiva dei crescenti mercati di nicchia, che si sviluppano da cambiamenti come l’invecchiamento della popolazione e il ruolo della tecnologia e dell’innovazione come strumenti di integrazione.

#### B) Suggerimenti pedagogici sull’utilizzo di questo caso di studio nella formazione (test di verifica: vasta area di buone pratiche del CSR)

##### COMUNITA’

##### Argomenti per la discussione:

- Responsabilità di una farmacia verso i disabili
- Ruolo delle soluzioni di alta tecnologia nell’integrazione sociale

##### COMUNITA’ VS MARKETING

##### Argomenti per la discussione:

- “Design for all” per prodotti e servizi di una PMI
- Adeguamento commerciale al cambiamento demografico delle società europee
- Ruolo delle soluzioni di alta tecnologia nella sostenibilità commerciale